



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 14/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece de manera presencial, en la audiencia, celebrada en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 21 de mayo de 2026 a las 9'30 horas.

Reclamada: Endesa Energia, S.A.U. con CIF A-81948077, que comparece a la audiencia de manera presencial, a través de su representante legal la Sra. XXXXX, que se reafirma en las alegaciones presentadas por escrito por la empresa reclamada de fecha 24 de abril de 2026.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante en fecha 17 de abril de 2025 firmo un nuevo contrato con la compañía reclamada de suministro eléctrico, tras una conversación telefónica previa en la que se le informó de que para mantener las condiciones de la tarifa que tenía contratada debía contratar además un servicio de mantenimiento como condición, y un compromiso de permanencia por una año, ya que la duración del contrato era también de una año.

A pesar de haber contratado con las condiciones pactadas desde el mes de abril de 2025 no ha aplicado el descuento pactado, facturando el suministro al precio de mercado, cobrando el servicio de mantenimiento y conservando la permanencia de un año, sin ningún tipo de beneficio como se contrató.

PRETENSIONES:

Que la compañía reclamada reconozca la validez del contrato firmado en el mes de abril de 2025 con todas sus condiciones y que la reclamada aplique la bonificación pactada desde dicha fecha.

Que se proceda al abono de todas las cantidades de mas desde abril de 2025 hasta la fecha de regularización en abril de 2026.



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, oídas y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes en el trámite de audiencia, este arbitro, en derecho, resuelve dictar Laudo ESTIMANDO, las pretensiones de la reclamante, a pesar de que la compañía ya regularizó el periodo comprendido entre el mes de abril de 2025 cuando se realizó la contratación y el mes de noviembre de 2025, por lo que este arbitro resuelve :

1.- El motivo de la queja o reclamación de la parte reclamante reside en el incremento unilateral de la tarifa de su contrato de suministro eléctrico pactado en el mes de abril de 2025. La reclamante manifiesta que la compañía justificó dicho aumento alegando una modificación contractual telefónica que el consumidor niega haber realizado, con las condiciones que alega la compañía.

2.- La compañía reclamada por su parte que la modificación de la tarifa y de las nuevas condiciones se pactaron mediante contratación a distancia (VIA TELEFÓNICA). Sin embargo requerida formalmente para que aporte la prueba de dicha contratación, la reclamada manifiesta no disponer de la grabación íntegra y clara que acredite de forma inequívoca el consentimiento explícito del consumidor a las nuevas tarifas.

3.- El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007), establece firmemente en su art. 98 y siguientes, en los contratos celebrados a distancia o por vía telefónica, corresponde a la empresa la carga de la prueba respecto al cumplimiento de sus obligaciones de información y a la existencia del consentimiento de consumidor.

4.- También en el art. 1261 del Código Civil dictamina que no hay contrato sino cuando concurre el consentimiento de los contratantes. En el presente caso, al negar el consumidor reclamante haber contratado ese cambio tarifario, Endesa estaba obligada a demostrar de manera fehaciente que dicho consentimiento existió. Al no aportar la grabación de la llamada donde se formalizó el supuesto contrato, la alegación de la Reclamada carece de base probatoria.

5.- Por tanto al no haberse acreditado la existencia de un nuevo pacto, la modificación al alza de los precios facturados constituye un incumplimiento unilateral del contrato original que unía a las dos partes en conflicto. Por tanto las cantidades cobradas de más en base a la tarifa modificada e inexistente legalmente carecen de causa y deben ser devueltas al consumidor, aplicando los mismos descuentos que los aplicados por la compañía en los meses de abril a noviembre y que fueron la base de las cantidades devueltas por la compañía, aunque deban aplicarse en los meses de diciembre de 2025 a abril de 2026 las cantidades que deban actualizarse por el incremento de los costes regulados de la factura.



En consecuencia este arbitro resuelve que:

Se debe declarar nula la supuesta modificación contractual y el cambio de tarifa aplicado por Endesa al Reclamante, por no haberse acreditado la existencia de consentimiento.

También se insta a la reclamada a recalcular todas las facturas emitidas bajo la tarifa cobrada indebidamente y a devolver al Reclamante la cantidad cobrada de más, cuantificada en la diferencia entre la tarifa original y la aplicada de forma no consentida desde la fecha del incremento hasta el restablecimiento de sus condiciones, y deberá hacer efectivo dicho abono en la cuenta bancaria del consumidor en un plazo no superior a 30 días.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 22 de mayo de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán