



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 44/26

En Palma de Mallorca, el día 24 de marzo de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que considera que se están emitiendo cuotas mensuales en concepto de adquisición de aire acondicionado cuando este equipo fue pagado a otra empresa, por lo que no procede la emisión de cuotas mensuales en concepto de aire acondicionado. También ha recibido una factura de 967,55€ y otras de distintos importes que considera excesivas. Además, se siente engañada al haberse facturado servicios adicionales no contratados como Netflix, que tiene con un operador de telecomunicaciones, y Hogar plus luz. Todo ello unido al hecho de no recibir las facturas mensualmente.

Por su parte, la empresa sostiene que la facturación estuvo afectada por una incidencia en el proceso de emisión de la facturación debido a cambios regulados y al proceso de transformación del sistema operativo desde el 26 de febrero de 2023 al 30 de junio de 2024. Al ser resuelta se generan las correspondientes facturas pendientes del producto contratado "Modelo Suscripción 2.0TD" (Plan: Única).

En la página siguiente se facilita el histórico de facturación aportado por la mercantil.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

La facturación que comprende del 26 de febrero al 26 de septiembre de 2023 ha sido generada únicamente a modo informativo, sin presentarse al cobro las facturas, por lo que no se reclama el mismo.

La factura P25COR00035XXXX es emitida el 17 de marzo de 2025 con un importe de 967,55€ y corresponde a la regularización de la cuota del producto Única de 26 de diciembre de 2023 al 31 de julio de 2024, ya que en este periodo no se había facturado correctamente la cuota al haberse aplicado importes inferiores. Ahora bien, se ha procedido a su anulación al haber sido emitida fuera del plazo legal establecido. Al no constar abonada, no ha sido preciso formalizar compensación.

A fecha de las alegaciones, de 5 de marzo de 2026, la deuda es de 129,22€ y corresponde a las siguientes facturas:

El 27 de diciembre de 2021 la reclamante solicita en oficina el cambio de comercializadora y contrata el producto "Modelo Suscripción 2.0TD" que incluye el servicio de mantenimiento Única Premium Aire y Netflix Estándar. El primero de ellos estuvo en vigor hasta el 4 de agosto de 2025, fecha en la que el contrato causa baja por cambio de comercializadora.

El segundo lo estuvo hasta el 30 de septiembre de 2024 al dejarse de comercializar.

Aporta copia de los contratos.

En definitiva, considera correcta su actuación al haber anulado la facturación emitida fuera del plazo legal y presentando a cobro las facturas con plazo de emisión correcto, disponiendo de soporte contractual los servicios no energéticos suscritos.

PRETENSIONES:

Única: solicito una revisión integral de la facturación emitida por Endesa.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Con carácter previo, debe ponerse de manifiesto que la pretensión de la reclamante, a pesar de parecer simple, comprende diversos conceptos facturados, por lo que para una mejor resolución del presente supuesto procede analizarlos de manera individual. También debe aclararse que en este laudo se resuelven los hechos comprendidos desde la contratación el 27 de diciembre de 2021 hasta las alegaciones de la empresa, de 5 de marzo de 2026.

En primer lugar, la reclamante hace referencia al cobro de una instalación de aire acondicionado. En la documentación obrante en el expediente puede observarse que la reclamada factura por un concepto de mantenimiento de aire acondicionado, por lo que puede tratarse de un error inducido por la denominación, es decir, se cobra el mantenimiento de aire acondicionado pero no la instalación en sí.

Por lo tanto, en este primer punto es preciso analizar la contratación de estos productos adicionales. La compañía facilita dos documentos contractuales suscritos con la reclamante. Dos de ellos son contratos y otro un acta de firma. Los contratos tienen fecha 27 de diciembre de 2021.

Uno de ellos comprende como “precio total Única” 119,94€ y se desglosa en “luz” 95,95€/mes y “servicios” 12,00€/mes, incluyendo como tales “Protección 360 Luz” (2,50€/mes) y “Hogar Plus Luz” (9,50€/mes). Como puede observarse, la suma del concepto “luz” y el de “servicios” no se corresponde con el del precio total.

El otro tiene también como “precio total Única” el importe de 119,94€ y los mismos servicios que el anterior pero con la inclusión de “Netflix estándar” por 11,99€/mes. En este caso, sí coincide el importe de “luz” con el de “servicios” y Netflix.

Ambos documentos hacen referencia al mismo CUPS, por lo que el primero parece tratarse de un error.

Para determinar si la aplicación de los conceptos de servicios y Netflix es correcta resulta imperativo analizar el consentimiento de la reclamante. Es razonable que ésta, al contratar con Endesa, espera que el producto más relevante es el suministro de electricidad, pues es la actividad principal de la compañía. Por lo tanto, este colegio arbitral considera correcta la aplicación de este concepto. Ahora bien, los productos adicionales señalados deben ser objeto de un análisis más detallado. En la parte inferior izquierda de la primera página de ambos contratos aparece una línea en color azul “Leído y aceptado por...”. Los puntos suspensivos incluyen el nombre y DNI de la reclamante. Por lo tanto, no es algo escrito directamente por la consumidora.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Además de estos dos contratos, la empresa aporta un “acta de proceso de firma”. En este documento se hace referencia a la notificación, revisión y aceptación o firma de la información. Se facilita una secuencia de eventos de notificación y firma con el siguiente contenido en lo que aquí interesa:

Operación creada: 27/12/2021 14:54:23

Acceso a la operación: 27/12/2021 14:54:28

Aportado documento anverso DNI: 27/12/2021 14:57:07

Aportado documento reverso DNI: 27/12/2021 14:57:09

Leído documento 41728900T: 27/12/2021 14:57:15

Leído documento 41728900T_1: 27/12/2021 14:57:18

Firma autorizada: 27/12/2021 14:57:29

Operación firmada: 27/12/2021 14:57:31

Como puede observarse, desde que se crea la operación hasta que se firma transcurren apenas 3 minutos y 8 segundos para dos documentos que en total tienen 20 páginas. Por lo tanto, se generan dudas razonables en este colegio sobre el consentimiento de la reclamante. Debe tenerse en cuenta que se crea una legítima expectativa en ella consistente en firmar un suministro de electricidad, pues es la actividad principal de la compañía y no los servicios adicionales. A ello debe unirse el hecho de que, probablemente, firmara en una tablet o dispositivo similar al ser de manera presencial, por lo que se desconoce si tuvo acceso simultáneo a la documentación mientras firmaba. Además, no existe un trazo o prueba directa de la expresión del consentimiento de la consumidora.

En consecuencia, se considera que el consentimiento se encuentra viciado respecto a lo que exceda del suministro eléctrico.

El Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil establece en su artículo 1261 que los elementos esenciales del contrato son el consentimiento, objeto y causa.

En relación con el primero, el artículo 1265 dispone que, entre otras causas, es nulo el consentimiento prestado por error. Este error, según el artículo 1266, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa objeto del contrato.

En consecuencia, no se ha probado el consentimiento de la reclamante, por lo que debe considerarse nulo en cuanto a los servicios adicionales. Así pues, la mercantil deberá devolver lo cobrado por los conceptos de “Protección 360 Luz”, “Hogar Plus Luz” y “Netflix estándar”, ya que son los que aparecen en los contratos analizados.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

En segundo lugar, en cuanto a la controversia de la factura de 967,55€ debe considerarse resuelta, ya que la empresa confirma que no se cobrará al ser una regularización emitida fuera de plazo.

En tercer lugar, es procedente revisar la facturación emitida. Por un lado, no se ha presentado a cobro la que excede de 12 meses desde el suministro hasta la facturación conforme a lo establecido en la normativa. El resto de facturación es correcta pues se emite dentro de dicho plazo.

Por otro lado, la mercantil requiere el pago por parte de la reclamante de 129,22€ correspondientes a tres facturas. Se comprueba que está emitidas en plazo, por lo que el requerimiento es procedente y la reclamante deberá abonarlas. Ahora bien, dado que son pagos parciales deberán hacerse los ajustes oportunos en caso de que contengan los servicios adicionales declarados improcedentes. Por lo tanto, si corresponden a esos servicios, no deberán abonarse los importes pendientes. En cambio, si es relativo al suministro eléctrico, sí deberá hacerse el pago.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en derecho lo siguiente:

La empresa deberá devolver lo pagado por la reclamante en concepto de servicios adicionales. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

La controversia de la factura de 967,55€ se considera resuelta al no presentarse a cobro. La empresa deberá pasar a cobro los importes pendientes si son relativos al suministro de electricidad. Si corresponden a servicios adicionales deberá devolver la parte correspondiente a la reclamante.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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

Palma, a 24 de marzo de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Pou Sureda