



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 99/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta no haber contratado unos servicios que aparecen en su factura tras una modificación de su tarifa.

PRETENSIONES:

1. *“Solicito anulación seguro y devolución del importe cobrado de más.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud de arbitraje.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, con las alegaciones escritas presentadas y oídas las partes, este árbitro DESESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

En su escrito de 23 de marzo de 2026, la empresa manifiesta que cursó la baja de los servicios de mantenimiento en fecha 20/03/2026, por cuanto no les constaba solicitud expresa de baja hasta la recepción de la solicitud de arbitraje. En este sentido, si bien figuran en el expediente dos escritos de Endesa, de respuesta a reclamaciones presentadas por el reclamante (24/12/2025 y 29/01/2026), durante la audiencia se constata que en la solicitud de número 319087XXX no se solicitó expresamente la baja de los servicios, lo cual es una condición indispensable para



que la empresa proceda a gestionarla. Tampoco, ha podido acreditar, el reclamante, que en la otra reclamación constara la citada solicitud. Por ello, a criterio de este árbitro, la baja de los servicios fue tramitada correctamente por la mercantil reclamada.

En otro orden de cosas, este árbitro debe desestimar la segunda de las pretensiones, relativa al a devolución de las cuotas, toda vez que la empresa ha aportado, además del contrato correspondiente a la tarifa Tu Luz 2.0TD, un contrato de Mantenimiento Aire Completo (9,45€/mes) y otro contrato de Protección 360 Plus (5,78€/mes), ambos suscritos mediante la firma manuscrita del reclamante. Asimismo, la suma de estos servicios (15,23€ sin descuento/ 13,70€ con descuento) coincide con el anexo de precios de servicios adjunto al contrato de nueva tarifa, en poder del reclamante. Por tanto, y ante la ausencia de prueba fehaciente en sentido contrario, cabe presumir que la empresa cumplió con el deber de información previa a la contratación previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Por su parte, el reclamante sostiene que no le fue facilitada copia de los dos contratos correspondientes a los servicios accesorios, sino únicamente el citado anexo. A este respecto, debe indicarse que, si bien hubiera sido deseable que la empresa hubiese entregado copia íntegra de todos los contratos suscritos, dicha circunstancia no reviste entidad suficiente para invalidar el consentimiento prestado, especialmente teniendo en cuenta que ambos documentos constan firmados manuscritamente por el cliente. Ello permite concluir que aceptó expresamente la contratación de dichos servicios y, en consecuencia, que el cobro de las cuotas efectuado por la compañía se ajustó a lo pactado entre las partes.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución al presente expediente, este árbitro desestima las pretensiones de la parte reclamante.

Notifíquese a las partes este 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.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí