



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 883/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U., con NIF XXXXXXXXXXXX, representada por la Sra. XXXXXXXXXXXX y por el Sr. XXXXXXXXXXXX.

Ambas partes comparecen a la audiencia mediante videoconferencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 5 de diciembre de 2024, la reclamante manifiesta que desde abril de 2024 la empresa le cobra por un contrato de mantenimiento de aire acondicionado que no ha firmado. No dispone de aire acondicionado en su vivienda.

Le remitieron el contrato bajo petición. No consta en la web ni en la aplicación de la empresa.

Únicamente firmó el contrato de suministro personalmente en la oficina. No aceptó ningún otro contrato, ni telefónicamente ni por internet.

PRETENSIONES

1. Que la empresa aclare la situación.
2. Que la empresa retire el contrato.
3. Que la empresa le facilite todas sus facturas y consumos desde abril de 2024.
4. Que Consumo le informe si debería denunciar de alguna forma, ya que existe un contrato con la firma falsificada.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En su escrito de alegaciones de 20 de diciembre de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que día 2 de abril de 2024, a través del canal de atención presencial, la reclamante suscribió un cambio de titular a su nombre en la tarifa "Tu Luz 2.0TD", incluyéndose el servicio denominado "Mantenimiento Aire".

Los contratos (adjunta copia) fueron firmados a través de WACOM (Tablet): el cliente firma en el dispositivo y la firma queda digitalizada y plasmada en el contrato. Una vez firmado el contrato se le entrega al cliente una copia. Antes de la rúbrica el cliente puede leer el contrato y las condiciones contractuales. Según especifica el anexo de precios del contrato, al contratar el servicio de mantenimiento se aplica un 3% de descuento sobre el término de energía, del que la clienta se beneficia durante los primeros doce meses.



La clienta disponía de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento, no constando solicitud alguna en este sentido.

La reclamante puede solicitar la baja del servicio de mantenimiento. Sin embargo, según las condiciones firmadas, en caso de resolución anticipada por su parte, deberá abonar el resto de cuotas pendientes del servicio anual hasta el fin del periodo contratado y, en todo caso, podrá seguir disfrutando del servicio hasta el final de la anualidad abonada.

En base a lo expuesto, la contratación del servicio de mantenimiento es correcta, constando el contrato firmado por la Sra. XXXXX.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

Aporta la empresa copia de un contrato de suministro eléctrico y de un contrato relacionado con el servicio "Mantenimiento Aire Completo", ambos firmados día 2 de abril de 2024.

Examinados los dos documentos, se constata que las rúbricas que figuran en uno y otro no son idénticas, si bien guardan similitud, lo que permite colegir que dichos documentos fueron firmados por separado.

Por su parte, la Sra. XXXXX también aporta copia de ambos contratos.

En cuanto al contrato de mantenimiento aportado por la reclamante, se trata de un ejemplar igual al adjuntado por la empresa. Al respecto, debe tenerse presente que la reclamante alega que la empresa le facilitó una copia de dicho contrato a petición suya.

Sin embargo, en lo concerniente al contrato de suministro eléctrico, se observa que la copia presentada por la Sra. XXXXX figura sin firmar y está fechada el 3 de abril de 2024, es decir, un día después respecto del contrato aportado por la empresa. Asimismo, en las versiones aportadas por una y otra parte también se detectan diferencias en el texto y en la fecha del anexo de precios que acompaña a este contrato.

Expuesto lo anterior, aún cuando los contratos aportados por la empresa tengan una apariencia verosímil y se aprecie que la rúbrica que consta en los mismos y en la solicitud de arbitraje guarda similitud, no puede perderse de vista que la reclamante sostiene en todo momento que la firma que figura en el contrato de mantenimiento no es suya y que fue falsificada.

En esta situación, debe señalarse que el artículo 2.2 *a* del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, dispone que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias en las que existan indicios racionales de delito.



Por consiguiente, en vista de la postura firme de la reclamante de no reconocer la firma del contrato de mantenimiento como propia, en virtud de los artículos 2.2 a y 44.2 c del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dar por terminadas las actuaciones sin entrar en el fondo del asunto, al resultar imposible la prosecución de las actuaciones en la vía arbitral, quedando expedita la vía judicial a fin de que la Sra. XXXXX pueda defender sus intereses a través de la misma, en caso de considerarlo oportuno.

Por otra parte, en vista de que la Sra. XXXXX manifiesta no disponer de las facturas emitidas desde abril de 2024 (si bien aporta la factura emitida el 18 de noviembre de 2024), se insta a la empresa a que, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo, facilite a la reclamante el acceso a dichas facturas o bien le remita copia de las mismas a la dirección de correo electrónico que figura en el contrato de suministro.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós