



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

C. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79

1/4



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 426/2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, en representación del Sr. XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Factor Energia, S.A., con NIF XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de entrada de 9 de julio de 2025, la parte reclamante relata el proceso de contratación con la comercializadora a raíz de una llamada telefónica que recibió el 24 de abril de 2025.

Manifiesta, en síntesis, que los operadores que actuaban por cuenta de Factor Energia se presentaron en nombre de Endesa.

Nunca tuvieron la intención de dejar de ser clientes de Endesa.

PRETENSIONES

Que se rescinda toda relación con la compañía y que cesen los intentos de cobro y de imposición de cualquier tipo de penalización económica.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de comparecencia fechado el 29 de octubre de 2025, la compañía manifiesta, en resumen, que día 24 de abril de 2025 la parte reclamante suscribió dos contratos de energía eléctrica en relación con dos puntos de suministro, que fueron dados de alta el 14 de mayo de 2025, y de baja por cambio de comercializadora el 15 de mayo de 2025.

La intermediación y la comercialización de dichas contrataciones fueron llevadas a cabo por una empresa externa que colaboraba con la compañía.



La Sra. XXXXX dio su consentimiento verbal durante la llamada de contratación, que fue confirmada a través de SMS certificado por un tercero de confianza.

Aporta copia de los contratos confirmados por medios electrónicos y archivo de audio de la llamada de contratación.

Añade la empresa que en sede de mediación anuló la totalidad de las facturas emitidas: F-25-0131XXXX, de 110,22€, y F-25-0131XXXX, de 108,58€.

Debido a las gestiones previas a la comparecencia a la vista arbitral, el objeto de litigio desapareció.

Solicita que, de acuerdo con el artículo 44.2 c del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se dicte laudo poniendo fin al procedimiento, al haber evacuado las pretensiones de la parte reclamante y ser la prosecución de las actuaciones innecesaria, y que conforme al artículo 34 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje se dicte la decisión arbitral en derecho.

LAUDO

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

A tenor del contenido de la pretensión consignada en la solicitud de arbitraje; considerando que la parte reclamante dejó de ser cliente de Factor Energía, S.A. día 15 de mayo de 2025; que la compañía ha anulado las dos facturas emitidas (F-25-0131XXXX, de 110,22€, y F-25-0131XXXX, de 108,58€); y que la empresa no requiere el pago de ningún importe, debe concluirse que la pretensión ha sido satisfecha.

Por consiguiente, procede poner fin al procedimiento arbitral, sin necesidad de emitir ningún pronunciamiento adicional.

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