



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 615/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica, en síntesis, que la empresa le cobra una serie de servicios relacionados con los suministros energéticos en cuatro direcciones y cuya existencia desconocía.

Por su parte, la reclamada sostiene que dispone del soporte contractual de los servicios suscritos y firmados por la reclamante: Ok Luz Negocios, Mantenimiento de Aire Completo y Protección 360 Plus, por lo que no procede anular la facturación emitida.

Añade que la reclamante disponía de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento de los contratos, tanto del producto energético como del servicio de mantenimiento y no consta solicitud alguna al respecto. Además, los contratos constan de baja desde el 18 de agosto de 2025.

Según se especifica en el anexo de precios de los contratos, al contratar los servicios de mantenimiento disfruta de un descuento sobre el término de energía durante los 12 primeros meses.

PRETENSIONES:

Única: la devolución del total reclamado que asciende a 146,45€.



LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro dicta LAUDO ESTIMATORIO en base a las siguientes apreciaciones:

Con el fin de dictar un laudo preciso se procede a analizar individualmente los diferentes puntos de suministro y sus respectivos contratos y facturas.

El primero de ellos es el relativo al CUPS acabado en ZX0F. La reclamante indica que al tener confianza absoluta en Endesa y tener factura electrónica nunca se había parado a analizar las facturas detalladamente hasta el 18 de agosto de 2025, fecha en la que se da de baja del servicio OK luz negocios. Especifica los siguientes conceptos:

Factura	Importe
Octubre 2024	11,48€
Noviembre 2024	9,06€
Diciembre 2024	9,06€
Enero 2025	9,06€
Febrero 2025	9,06€
Marzo 2025	9,31€
Abril 2025	9,31€
Mayo 2025	9,31€
Junio 2025	9,31€
Julio 2025	9,31€
Agosto 2025	9,31€
Total	103,58€

En el cuadro de facturación aportado por la empresa en sus alegaciones puede observarse que la primera factura tiene un consumo de 2 kWh y la tercera 1 kWh, por lo que puede deducirse que este punto de suministro apenas es utilizado.

Según el contrato aportado por la empresa, firmado el 20 de septiembre de 2024, se contrata el servicio OKLuz Negocios 2019 por 10,07€/mes (impuestos incluidos) con un descuento del 10% durante 12 meses.

A pesar de lo argumentado por la mercantil en cuanto al concepto sobre el que se aplica este descuento, es preciso señalar que es incorrecto. Según las alegaciones de la empresa se aplica sobre el término de energía cuando en realidad el descuento se aplica sobre el servicio, pues así puede observarse en las facturas. Además, carecería de sentido un ahorro del 10% en una factura que suele rondar los 20,00€, es decir, 2,00€, cuando el servicio cuesta 10,00€/mes.



Además, por el escaso consumo de este punto de suministro es evidente que no se utilizan los bienes para los que se contrata el servicio. Así pues, es procedente determinar que la reclamante no fue consciente al contratar y que, muy probablemente, no fue informada debidamente sobre lo contratado en los términos exigidos, entre otros, por el artículo 60 del 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. Además, es un producto dirigido a empresas y no se ha acreditado que en el punto de suministro ejerza una actividad económica.

El segundo CUPS es el acabado en VK0F. En este punto la argumentación de la reclamante es idéntico al anterior y solicita 15,08€ cobrados por un servicio no contratado, aunque en la facturación son 15,09€. En este caso se trata del servicio Mantenimiento de Aire Completo y se aplica en una única factura. En este punto de suministro se reflejan consumos de 42, 60 y 82 kWh, por lo que concuerda con la argumentación de la reclamante al afirmar que no dispone de aire acondicionado, por lo que carecería de sentido contratar un servicio de mantenimiento de unos elementos inexistentes. Estos consumos comprenden del 8 de julio al 4 de octubre de 2025, por lo que sería previsible el uso de aire acondicionado debido a las temperaturas propias de esas fechas.

En el contrato, de 8 de julio de 2025, se establece una cuota de 9,45€/mes con un descuento del 10% durante 12 meses. Si bien, a diferencia del anterior supuesto, en este se está ante un servicio para consumidores, sucede lo mismo en cuanto al equilibrio entre descuento y consumo. Por ejemplo, en la factura del 8 de julio al 4 de agosto de 2025, se consumen 42kWh y tiene un importe de 121,78€. Este importe relativamente elevado es consecuencia de la aplicación de derechos de acceso y de enganche. Sin este concepto y sin el coste del servicio de mantenimiento se está ante una factura de unos 30,00€, por lo que si se aplica el 10% de descuento por la contratación del servicio, es evidente que no compensa. Sí es cierto que se aplica un 10% en la parte de electricidad pero suponen apenas 0,74€.

En consecuencia, debe considerarse que la reclamante tampoco quería contratar este producto.

El tercer CUPS, acabado en KP0F, es relativo al producto Protección 360 Plus y se reclaman 16,70€ aunque en la facturación de la mercantil aparecen 16,44€, lo que coincide con los importes que indica la reclamante, por lo que debe tratarse de un error aritmético suyo.



En este supuesto, el 25 de mayo de 2025 se contrata el servicio Protección 360 Plus por una cuota de 5,78€/mes con un descuento del 10% durante 12 meses. En las facturas correspondientes a este punto de suministro no se aplica descuento sobre el término de energía.

Además, el importe relativo al consumo de electricidad es de 67,00€ aproximadamente por lo que, como en los casos anteriores, no compensa abonar el servicio. Sí es cierto que en la factura de 27 de mayo a 7 de julio se menciona "Descuento Servicio" pero es de solo un 3%, por lo que no parece tratarse del aquí discutido.

El último CUPS es el terminado en TW0F y del que se reclaman 11,09€ por el mismo concepto que el anterior. De hecho, las cuotas, descuento y su duración son idénticos. De nuevo, en el término de energía de la factura de 27 de junio a 24 de agosto de 2025 aparecen descuentos del 10% que podrían corresponder con los del servicio. Ahora bien, sobre este concepto también se aplica tal porcentaje, por lo que debe entenderse que es éste el relativo al contrato y no los del término de energía. En este caso sí podría llegar a compensar la facturación, ya que es bastante elevada pero se aprecia la aplicación del descuento en el servicio y no en energía.

Si bien en todos los contratos aparece una rúbrica en el campo destinado a la firma del cliente, no se puede acreditar que la reclamante firmara de manera consciente. Debe tenerse en cuenta que es una firma a través de tablet por lo que se desconoce si la reclamante tuvo acceso previo y consintió la contratación. A la vista de sus pretensiones y de las facturas es evidente de que no deseaba contratar dichos servicios, por lo que el consentimiento desaparece y con él uno de los elementos esenciales de los contratos según el artículo 1261 del Código Civil. Así pues, debe dejarse sin efecto la contratación de estos servicios.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa debe devolver a la reclamante lo cobrado en concepto de servicios Ok Luz Negocios, Mantenimiento de Aire Completo y Protección 360 Plus aquí analizados.

Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. En este mismo plazo deberá contactar con la reclamante para concertar la forma de pago.



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 4 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez