

LAUDO ARBITRAL

EXPD. Núm 00034/26 AU

En Huelva , a 6 de mayo de 2026 constituido el Órgano Arbitral Unipersonal.

De conformidad con el art 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo, resolvió con **fecha 6 de abril de 2026** designar para el Expediente de referencia órgano arbitral unipersonal.

ÁRBITRO ÚNICO: D. [REDACTED]

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

ENDESA ENERGÍA , SAU

Se dicta el presente laudo arbitral, en derecho, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante declara su disconformidad con ENDESA ENERGÍA SAU por su disconformidad, como titular actual del punto de suministro sito e [REDACTED], Huelva, por una serie de cargos indebidos respecto del punto de suministro del que es titular y que considere erróneos, por importes de 65,06 € y 67,47 €, que le corresponde., por lo que solicita su devolución y reintegro, pues es cliente de Energía XXI y tras reclamar y hasta personarse en la oficina de Endesa en c/ Santiago Apóstol, no se lo resuelven, por no ser cliente. Y el banco le reclama una deuda por importe de 96,69 € como impagada, que solicita se le anule.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante comparece al acto de la Audiencia mediante el enlace telemático para el acceso a la sala virtual habilitada al efecto por la Junta Arbitral Provincial, y manifiesta que le llega un sms de su entidad Caja rural (Ruralvía) , donde sólo tiene la hipoteca de una deuda dejando al descubierto su cuenta; y al preguntar le dicen que son dos facturas pendientes de Endesa, a nombre de otra persona, un tal [REDACTED] según aclara, pero coincide con su suministro, pero es una entidad en la que no tiene domiciliado el abono de contrato de suministro alguno; pues indica que la tiene, y además no con ENERGNIA XXI, sino con ENDESA ENERGÍA en el Banco Santander. Añade que por lo que se ve este señor vivió antes de 2014 en su vivienda, pero el banco le explica que habría dado algún consentimiento, lo que afirma que no es verdad. Y reclama al propio

banco primeramente pues que se cobró del saldo destinado al vencimiento de su crédito hipotecario, y el cobro de una comisión de 12 €. Y le contesta que los gastos aunque han sido autorizados, se le dispensa. Pero insiste en los términos de su reclamación; y en contestación a su escrito se le reconoce finalmente ha podido constatar se debió a un cargo indebido por una estafa masiva sufrida por la empresa comercializadora. Pero aclara que se vió en la necesidad de acudir a distintas oficinas y hasta desplazarse a Sevilla incluso, donde tampoco le daban razón. Por lo que solicita el daño por el cobro de lo indebido que le ha causado en su relación hipotecaria, que cuantifica en 500 €

El resto de alegaciones se deducen de los escritos presentados en su reclamación junto a los restantes escritos remitidos a esta Junta Arbitral.

A los efectos de lo establecido en los arts. 39 y 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, de la parte reclamada ENDESA ENERGÍA SAU remite escrito de alegaciones al acto de la audiencia, declarando_

Expediente nº HUD2026/JAC_02/000034

Nota que presenta Endesa Energía S.A. Unipersonal, por reclamación de [REDACTED] con NIF [REDACTED] titular actual del punto de suministro sito e [REDACTED], Huelva.

En base a los hechos reclamados y con la documentación obrante en nuestros sistemas, pasamos a formular las siguientes alegaciones para que se tengan por presentadas en la próxima audiencia:

ALEGACIONES En cuanto a las reclamaciones previas mediante organismo de Consumo, hemos comprobado que no constan reclamaciones anteriores presentadas ante dicho organismo. Tras la recepción del presente expediente, procedemos a realizar análisis de la reclamación recibida.

En primer lugar, tras consultar en nuestro sistema, hemos de indicar que no existe contrato ni solicitud de alta para el punto de suministro reclamado sito en [REDACTED] en Huelva, con nuestra comercializadora, Endesa Energía, S.A., por parte del Sr. [REDACTED]

Por este motivo, consideramos que deben dirigirse a la comercializadora que corresponda, para que su solicitud pueda ser atendida correctamente.

Les informamos de que Endesa Energía tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en www.endesa.com/es/proteccion-datos-endesa.

Por tanto, a tenor de lo señalado, desde Endesa Energía, S.A.U., esperamos que con el presente escrito consideren atendidas las pretensiones instadas por Don [REDACTED], y solicitamos a la Junta Arbitral el archivo de las actuaciones.

PRUEBAS:

El Órgano Arbitral ha admitido las pruebas aportadas por las partes, y no considera necesario solicitar nuevas pruebas además de las documentales que constan en el expediente, de acuerdo con el art. 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO:

En el caso presente objeto de litigio, el Órgano arbitral considera las alegaciones de las partes reclamada y reclamante, y entiende por la alegación de la parte reclamante, que ciertamente el cobro de los dos importes de 65,06 € y 67,47 €, ha sido indebido, pues ni siquiera es cliente, y por el más básico principio de restitución del importe por cobro de lo indebido (ex art. 1895 del Código civil), se le debe reintegrar . Y debe hacerse mediante transferencia en la cuenta bancaria cuya IBAN le es solicitado a tal efecto en el acto de la audiencia.

Asimismo la indemnización que reclama por el daño que le supone el descubierto que genera en su cuenta, aun entendiendo que debe ser compensado, no comparte el importe que solicita, pues aun no siendo una cuestión, como es que el saldo de la cuenta estuviese ajustado al único cobro domiciliado, que esté en el ámbito de la empresa comercializadora: lo cierto es que le ha generado un perjuicio por la falta de atención y respuestas en tanto no le consideraba cliente. Cuando sí lo consideró como tal para cargarle facturas en su cuenta. Por tanto habrá de compensársele, pero por vía de resarcir los incumplimientos por ausencia de calidad en el servicio, que según establece el art. 105,6º del RD 1955/2000, se debe compensar a razón de 30,05 € por cada uno. Considera pues el Órgano arbitral hasta cuatro incumplimientos por ausencia de calidad a resarcir: dos incumplimientos, una por cada una de las dos facturas cargadas en su cuenta indebidamente, y otro dos por la falta de respuesta a sus reclamaciones, tanto en la oficina de Huelva como en la se Sevilla, a la que se vio obligado a desplazarse.

DECISIÓN ARBITRAL:

En la sede de esta Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el expediente, y de las conclusiones a las que ha llegado el Árbitro Único tras la celebración de la Audiencia, dicta el siguiente laudo en derecho para la solución del litigio objeto de arbitraje:

“A mi leal saber y entender resuelvo **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante, de modo que se le debe reintegrar el importe indebidamente cobrado de **122,53 €**, y asimismo el importe de **120,20 €**, por incumplimientos por ausencia de calidad en el servicio, que ex art. 105,6º RD 1955/2000 se le habrá abonar también mediante transferencia en la cuenta bancaria ue a tal efecto se la solicitado en el acto de la audiencia, **IBAN [REDACTED]**.

El presente laudo será **obligatorio** para las partes y deberá ser cumplido por las mismas en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de

Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del laudo o de la aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, conforme a la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo.

Y para que conste, se firma el presente laudo, arbitral en Huelva a la fecha indicada en el encabezamiento.

EL ÁRBITRO ÚNICO:

Fd