

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 121/2025**

En Huelva, a 9 de diciembre de 2025, constituido el Órgano Arbitral Unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 14 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

ÁRBITRO ÚNICO

RECLAMANTE

RECLAMADO

ENDESA ENERGÍA S.A.U.

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

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante, solicita la devolución de 69,36€.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece telemáticamente al acto de la audiencia. Damos por reproducidas las alegaciones formuladas por la parte reclamante en los términos expresados en su escrito, destacando los siguientes aspectos de las mismas: El reclamante con fecha 16.04.2025 llamó a la empresa reclamada para informarse y mejorar su tarifa. El comercial que le atendió le informó de los nuevos precios que le podía ofertar, y le actualizó su tarifa sin informar en ningún momento que esta modificación de su contrato del suministro de luz, tenía asociado un contrato de un servicio denominado Protección 360 Plus. Recibió una factura donde se le cobraba el servicio adicional de forma anual por un importe de 69,36€. No está de acuerdo con el citado servicio, porque nunca fue informado, ni consentido.

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: En primer lugar, comprobamos que el contrato con referencia número 130007579905, se encuentra en vigor con Endesa Energía SAU desde el 16/03/2021. Indicar que en fecha 16/04/2025 se realiza una modificación de tarifa para el contrato de referencia, registrada en sistemas con número [REDACTED] sobre el CUP [REDACTED] nombre del Sr. [REDACTED] la cual fue activada en fecha 16/04/2025, como se puede observar en la impresión de pantalla adjunta.

Asimismo, trasladarles que junto con dicho contrato se tramitó el alta del servicio “Protección 360 Plus”, identificado con número de contrato [REDACTED] el cual estuvo en vigor desde la fecha 16/04/2025 hasta la fecha 22/05/2025. Trasladar que el alta de dicho contrato fue registrado en nuestros sistemas mediante el pedido [REDACTED] el cual fue activado en fecha 16/04/2025.

Al respecto, señalar que, constan soportes contractuales firmados por el cliente telemáticamente, los cuales adjuntamos como anexos 1 y 2. En atención al objeto de las alegaciones planteadas, verificamos que, tanto en el anexo de precios del contrato energético, como en las condiciones particulares del contrato de venta de servicios, se detalla el precio y descuento aplicado en las facturas por tener contratado dicho complemento, tal y como se muestra a continuación.

Asimismo, señalar que no consta solicitud para ejercer el derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días naturales, a contar desde la celebración del contrato. Por todo lo expuesto, consideramos que la contratación es correcta, así como la factura emitida en fecha 10/05/2025 de referencia P25CON022483978 en la que se cobra el precio anual del servicio contratado, tal y como se establece en el contrato. Por último, señalar que no constan obligaciones pendientes en el contrato, como se detalla en la captura que adjuntamos.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

Primero.- La empresa reclamada sostiene que el 16/04/2025 se modificó la tarifa del reclamante y, simultáneamente, se dio de alta el servicio “Protección 360 Plus”, activado el mismo día. Afirma disponer de contratos y soportes telemáticos firmados por el cliente, en los que constan las condiciones y precios del servicio. Señala que el reclamante no ejerció el derecho de desistimiento en el plazo de 14 días y que la factura emitida el 10/05/2025 es correcta, al reflejar el cargo anual del servicio contratado. Indica igualmente que no existen deudas pendientes asociadas al contrato.

El reclamante indica que el 16/04/2025 contactó con la empresa reclamada para informarse y mejorar su tarifa eléctrica. El comercial que le atendió le facilitó información sobre los nuevos precios y

procedió a modificar la tarifa, sin advertirle en ningún momento de que dicha modificación implicaba la contratación del servicio adicional “Protección 360 Plus”. Posteriormente, recibió una factura en la que se incluía el cargo anual de 69,36 € correspondiente a dicho servicio. El reclamante manifiesta su disconformidad, indicando que nunca fue informado ni prestó su consentimiento para la contratación del mencionado servicio complementario.

Segundo.- Debe hacerse constar que obra en el expediente la grabación íntegra de la contratación, de la cual se desprende que el reclamante contactó con la empresa con fecha 16/04/2025 exclusivamente para informarse sobre las nuevas tarifas publicitadas en la página web de la entidad, con el fin de valorar si alguna de ellas se ajustaba mejor a sus necesidades.

Del análisis de la grabación, de una duración aproximada de quince minutos, se verifica que el comercial se limitó a exponer que podía ofrecerle una tarifa más competitiva, con mejores precios y un descuento del 15%. Sin embargo, en ningún momento se le informó del nombre de la tarifa ofertada, ni de que la misma incluía asociada la contratación del servicio adicional “Protección 360 Plus”. Tampoco se le comunicó que se formalizarían dos contratos distintos, ni se mencionó el precio del servicio adicional, cuya cuota anual fue posteriormente cargada en la primera factura emitida. En suma, no se facilitó información alguna acerca del servicio cuya contratación la empresa pretende atribuir al reclamante.

Debe señalarse, igualmente, que no se cuestiona la firma del contrato. El reclamante reconoce haber firmado la documentación remitida, confiando en que reflejaba fielmente la información facilitada por el comercial y su consentimiento respecto a lo explicado. No podía razonablemente sospechar que la empresa incluyera para su firma un contrato adicional no informado ni consentido, vulnerando así las exigencias de transparencia y consentimiento expreso exigibles en la contratación con personas consumidoras.

Tercero.- El derecho de información de las personas consumidoras constituye un derecho básico y fundamental, expresamente reconocido en el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU). Este derecho garantiza, entre otros, la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores, particularmente frente a prácticas comerciales desleales o cláusulas abusivas, y asegura el acceso a información veraz, clara, comprensible y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos. La normativa establece que la información contractual debe proporcionarse de manera progresiva: inicialmente mediante información precontractual, continuando con la información contractual propia de la formalización del contrato y culminando con la confirmación de su celebración.

En el contexto de los contratos a distancia o fuera del establecimiento mercantil, los artículos 97 y 98 del TRLGDCU imponen al empresario la obligación de facilitar información completa, detallada y comprensible sobre las características principales del servicio, la identidad del empresario, la

dirección de contacto, el precio total, incluidos impuestos y tasas, los costes derivados del uso de la técnica de comunicación a distancia, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y las condiciones de resolución, todo ello en un soporte duradero que permita al consumidor formar una voluntad consciente e informada.

En el caso que nos ocupa, la información precontractual proporcionada por Endesa resultó claramente incompleta y sesgada, como ha quedado probado en la grabación. Esta comunicación constituye la información precontractual determinante que orientó la decisión de la parte reclamante y sobre la que se formó su consentimiento.

Esta actuación contraviene de manera evidente las obligaciones de información precontractual establecidas en los artículos 97 y 98 del TRLGDCU, ya que el consumidor no fue informado de manera expresa y detallada sobre la aplicación de dichos incrementos. La omisión de información relevante en la fase precontractual constituye un vicio de la voluntad por error, conforme a la doctrina consolidada por la Sentencia del Tribunal Supremo de 10 de septiembre de 1996, que reconoce que la validez del consentimiento queda afectada cuando se basa en información incompleta o engañosa sobre aspectos esenciales del contrato, como es el precio.

Esta conducta evidencia una vulneración directa de los derechos de información y protección de los intereses económicos del consumidor, al impedir que la parte reclamante pudiera tomar decisiones plenamente informadas sobre la aceptación del contrato y sobre su cuantía económica.

Desde un enfoque jurídico, el TRLGDCU establece que la información precontractual forma parte integrante del contrato y debe proporcionarse de forma clara, comprensible y completa, garantizando la posibilidad de que el consumidor forme su voluntad libremente. La carga de la prueba respecto al cumplimiento de estas obligaciones recae sobre el empresario, y en el presente expediente se constata que Endesa no facilitó información sobre el servicio adicional Protección 360 Plus, generando un error sustancial en la voluntad del consumidor. De acuerdo con el artículo 61.2 del TRLGDCU, la oferta y la información proporcionada al consumidor son exigibles, aun cuando no consten de forma expresa en el contrato, y el artículo 65 refuerza la integración de la información precontractual a favor del consumidor, de conformidad con el principio de buena fe objetiva.

En consecuencia, el Órgano Arbitral concluye que la tarifa válidamente contratada por la reclamante es aquella que le fue efectivamente ofertada durante la fase precontractual, sin que en ningún momento se le informara, ofreciera ni recabara su consentimiento para la contratación del servicio adicional Protección 360 Plus. La grabación aportada por la reclamante confirma de forma inequívoca que la empresa incumplió sus obligaciones de información precontractual, generando en la consumidora un error esencial en su consentimiento, lo que afecta a la validez y correcta ejecución del contrato.

En virtud de lo anterior, procede ordenar a Endesa la **devolución del importe cobrado indebidamente** por dicho servicio, medida que garantiza la protección de los intereses económicos de la persona consumidora y asegura el respeto a los principios de transparencia, información precontractual y correcta integración del contrato conforme a la normativa aplicables.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral reunido, el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, una vez finalizada la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en derecho, conforme a los artículos 44.1 y 44.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

Se resuelve dictar un Laudo de Estimación de la pretensión de la parte reclamante, en el siguiente sentido:

1º.- La empresa reclamada deberá ingresar en la cuenta bancaria de la parte reclamante la cantidad de 69,36 €, más los intereses legales correspondientes hasta la fecha de su efectivo pago.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor 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 arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, conforme a la redacción de 2011. Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

El presente Laudo Arbitral se firma electrónicamente por el Órgano Arbitral Unipersonal, constituido para el presente arbitraje.

[Redacted signature area]