



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 651 /2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: FACTOR ENERGIA, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cobro indebido por incumplimiento de permanencia.

La reclamante alega que tenía contratado el suministro eléctrico con la mercantil reclamada, con un contrato de permanencia vigente hasta el 6 de abril de 2025. En febrero de 2025 contactó telefónicamente con la empresa para reclamar el incremento en el importe de las facturas. En ese momento, la empresa le indicó que la subida se debía a la finalización del período de descuento y le ofrecieron una rebaja en el precio, informando de que el contrato se mantendría hasta agosto de 2025. Aceptó la modificación condicionada a que la permanencia no superase esa fecha. En ningún momento aceptó una prórroga de un año adicional. No obstante, la empresa renovó unilateralmente hasta el 3 de abril de 2026.

El 26 de agosto de 2025, la consumidora decidió cambiarse de comercializadora y comprobó que la reclamada le había aplicado una penalización económica por incumplimiento de la permanencia, alegando que el contrato seguía vigente hasta abril de 2026.

PRETENSIONES:

1. Que se deje sin efecto la penalización económica aplicada.
2. Que se reconozca la fecha de finalización de la permanencia en agosto de 2025.
3. Que se anulen las consecuencias derivadas de la renovación contractual no consentida.



4. Que se revisen y rectifiquen las facturas de los meses de julio y agosto de 2025, dado que los consumos son anormalmente altos.
5. Que se revisen y rectifiquen el resto de facturas, especialmente de los meses de diciembre, enero y febrero, que son excesivamente altas.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones de 11 de febrero de 2026, que en su escrito de 30 de diciembre de 2025, ya indicó que procedió a eliminar como medida de acuerdo la penalización aplicada por resolución anticipada del contrato. Reitera que la renovación contractual fue correcta y consentida cumpliendo con la normativa vigente, pero ya se ha eliminado el importe por ese concepto y se ha realizado el abono y rectificación de la factura. Por lo que se refiere a las facturas reclamadas, alega que la pretensión es infundada y que los suministros fueron comercializados de forma efectiva. Aporta la documentación acreditativa de las facturas aplicadas.

LAUDO CONCILIATORIO

Se realiza la audiencia el 24 de febrero de 2026, con la comparecencia de la reclamante, que indica que le han realizado el abono del importe reclamado mediante transferencia en su cuenta bancaria y no existe deuda pendiente con la reclamada. Manifiesta su conformidad con el acuerdo alcanzado con la empresa.

Esta árbitra constata que no se aprecia anormalidad en los importes facturados, los cuales se corresponden con las lecturas reales y un comportamiento de consumo coherente, guardando éstas una proporcionalidad razonable con el histórico de consumo de la vivienda, de acuerdo con la documentación aportada por la reclamada. Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamada y oída la reclamante en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la consumidora, por lo que se resuelve acordar el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE que dio lugar a este arbitraje.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra