



Comunidad de Madrid

Que procedemos conforme a lo solicitado por la cliente tanto como a la baja de los datos personales y a modo preventivo procedemos a la devolución de las dos facturas emitidas. Informar que en los próximos días le llegará el abono al cliente.

Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad PODO, motivo por el que solicitamos el archivo del expediente”.

La parte reclamante presenta escrito de 14/04/2025 en el que manifiesta que:

“Con la respuesta de la empresa, considero solucionado parcialmente el problema porque acceden a la baja de mis datos personales y a la devolución de las dos facturas emitidas. Me indican que solicitan la grabación de la llamada que se me hizo, por lo que, la parte que queda por solucionar sería recibir esta grabación. Solicito que se me haga llegar la grabación de la llamada que se me hizo el día 3 de enero, basando mi petición en mi derecho de acceso a mis datos personales de la Ley de Protección de Datos, y habiendo la empresa solicitado la grabación, deseo que se me haga llegar”.

La parte reclamada presenta escrito de 28/05/2025 en el que manifiesta que:

“Que el cliente muestra conformidad parcial, pues hemos procedido conforme a lo solicitado por el cliente y ahora nos solicita la grabación.

Aportamos el contrato firmado vía OTP por el cliente como documento nº1 donde queda acreditada la contratación.

Informar que nuestro proceso de validación es la de comprobar si disponemos de contrato firmado vía OTP.

Una firma OTP (One-Time Password, o Contraseña de Único Uso) es un mecanismo de seguridad utilizado para autenticar y firmar transacciones electrónicas. Se basa en una contraseña que es válida solo por un corto periodo o para una única acción específica. Este método es común en sistemas que requieren un nivel adicional de seguridad, como firmar documentos digitales, aprobar transferencias bancarias o acceder a servicios en línea sensibles. Algunas de las características de la firma OTP es que tiene un tiempo de validez limitado. Así pues, cada contraseña generada es única y no puede reutilizarse y en términos de seguridad reduce significativamente el riesgo de acceso no autorizado, ya que incluso si se intercepta, no puede utilizarse nuevamente. En las contrataciones que se realizan se generan a través de dispositivo del SMS o correos electrónicos enviados al usuario.

En el contexto de la firma digital, la OTP puede ser un paso adicional para autenticar al firmante y garantizar que está autorizando una acción o documento.

Que una vez acreditada la contratación, y más aún cuando hemos procedido conforme a lo solicitado por el cliente a darle de baja los datos personales y una vez devueltas las facturas emitidas, consideramos solucionadas las peticiones del cliente y solicitamos el archivo del presente procedimiento, pues el cliente no ostenta deuda con esta parte, se le han devuelto las facturas y encima figura de baja en los suministros contratados.

Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad PODO, motivo por el que solicitamos el archivo del expediente.”

La parte reclamada aporta el contrato celebrado entre las partes de suministro eléctrico el 03.01.2025 donde aparece en la hoja número 1, abajo a la izquierda, una firma digital de la parte reclamante.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 23/06/2025, en el que manifiesta que:



Comunidad de Madrid

“Desde el primer momento, se le informó al cliente que consta en nuestros sistemas el contrato debidamente firmado mediante OTP (One-Time Password), el cual adjuntamos como Documento nº1. Este contrato acredita inequívocamente la contratación realizada con la entidad.

Reiteramos que el contrato fue suscrito mediante sistema OTP, mecanismo que, como es sabido, garantiza la autenticidad de la contratación. La firma OTP (One-Time Password) es un método de verificación altamente seguro y ampliamente reconocido, que garantiza que el firmante ha autorizado la acción mediante una clave única, de validez limitada, enviada a su dispositivo móvil o correo electrónico. Este procedimiento se emplea precisamente para reforzar la seguridad y trazabilidad de los contratos electrónicos, tal y como ha sucedido en el presente caso.

No obstante, lo anterior, esta parte ha procedido conforme a lo expresamente solicitado por la cliente, habiéndose gestionado lo siguiente:

- La eliminación de sus datos personales, en cumplimiento de su solicitud y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- La devolución íntegra de las dos facturas emitidas, que adjuntamos como Documento nº2.

Con ello, entendemos que las pretensiones de la reclamante han sido atendidas en su totalidad, si bien la misma ha mostrado una conformidad solo parcial, a pesar de que esta parte ha actuado conforme a todas las solicitudes recibidas y de manera completamente diligente.

Una vez acreditada la contratación, eliminados los datos personales del cliente, y reintegradas las cantidades facturadas, entendemos que no existe controversia pendiente ni deuda alguna entre las partes. De hecho, el cliente ya figura de baja en los suministros contratados.

En virtud de lo anterior, solicitamos el archivo del presente procedimiento, al considerar que:

- No existe relación contractual vigente.
- No hay deuda alguna por parte del cliente.
- Se han atendido y solucionado todas las pretensiones expresadas por el reclamante.

Por lo expuesto, **SOLICITAMOS:**

- Que tenga por presentado este escrito en tiempo y forma.
- Que tenga por debidamente atendida y solucionada la reclamación planteada.
- Que, en consecuencia, acuerde el archivo del expediente, al no subsistir controversia alguna entre las partes”

La parte reclamada aporta nuevamente el contrato celebrado de suministro eléctrico, así como dos facturas de abono a la reclamante de los importes de -1,56 € (Flexi Lus Hoy, factura emitida el 11.04.2025) y de -0,49 € (pack básico, fecha de emisión 11.04.2025).

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 16/07/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores: solicitud de la grabación de la llamada realizada el 03.01.2025.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES:**

Primera.- El Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil establece en su artículo 1258 que:

“Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”.



Comunidad de Madrid

El artículo 1258 del Código Civil es relevante en el sentido de que obliga a lo pactado e implica la obligación de actuar de buena fe y de proporcionar la información relevante para la formación del consentimiento.

Segunda.- El 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 (en adelante TRLGDCU), establece en su Libro Segundo “Contratos y garantías”, Título I “Contratos con los consumidores y usuarios”, Capítulo I “Disposiciones Generales”, en su artículo 61.2 Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato. **“2. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.**

El TRLGDCU regula en el Título III los “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil” y en el Capítulo II la “Información precontractual y contratos”, concretamente, establece en su artículo 97.1 en relación con la *“Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil”*:

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información (...): entre otros datos, se tiene que facilitar información sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, incluido su nombre comercial, la dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico, el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando exista un derecho de desistimiento las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.

En el artículo 98 establece en relación con los *“Requisitos formales de los contratos a distancia”*:

1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible. (...)

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece en el Título IV sobre la Contratación por vía electrónica en su artículo 23.1 “Validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica.”

1. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los contratos electrónicos se regirán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial”.



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, nos encontramos ante una contratación celebrada a distancia, que se perfecciona electrónicamente y, vistas las manifestaciones que realiza la parte reclamante sobre las condiciones en las que se produjo la contratación, se considera relevante que se aporte la grabación de voz en la que se le informa de la oferta precontractual para que pueda comprobar su conformidad con el contrato.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante y que se le entregue la grabación telefónica que contiene la oferta precontractual y sus condiciones, puesto que, si bien queda acreditado que el 03.01.2025 se perfeccionó válidamente el contrato por vía electrónica, esto no es obstáculo para que la parte reclamante tenga acceso a la grabación de voz que contiene la oferta precontractual y sus condiciones, al ser parte integral de la formación del consentimiento, independientemente de la existencia de la firma digital.

Por lo que la empresa reclamada deberá proporcionar a la parte reclamante la grabación completa de la conversación telefónica del 03.01.2025 que contiene la oferta contractual y sus condiciones.

En relación con la solicitud de la parte reclamante de que se cancelen sus datos personales, la parte reclamada ya ha procedido a su eliminación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.