

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09642.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, cambio de contrato de luz y gas modificados fraudulentamente con datos falsos e inventados (cuenta bancaria, cambio de titularidad y correo electrónico) y ocasionándome múltiples perjuicios. Sufriendo una penalización por parte de la anterior comercializadora de gas de [REDACTED] por importe de 142,26 euros, al existir una cláusula de permanencia. He solicitado a través de [REDACTED] (agente comercial de [REDACTED] la grabación de la conversación (nº solicitud 02326580, de fecha 22/04/24) par que se clarifique que, en ningún momento di mi consentimiento para el cambio de comercializadora, la cual no me ha sido entregada. Me acosan telefónicamente y me envían un contrato con datos falsos. Estoy al corriente de pago, a excepción de una penalización de 10,01 euros que no me correspondería. Solicita que me abonaran el importe de 142,26 euros de la penalización de las cuotas de mantenimiento por baja anticipada del servicio de gas, que me he visto obligada a pagar, a mi anterior comercializadora [REDACTED], como consecuencia del cambio de contrato, sin mi consentimiento, por parte de [REDACTED]. Quisiera que me anularan la factura indebida de penalización que tengo con ellos, por importe de 10,01 euros, ya que ese gasto ha sido ocasionado por el cambio fraudulento de contrato, como las posibles facturas de penalización posteriores que pudieran generar a mi nombre, por haber cancelado mis contratos de luz y gas con [REDACTED]. También reclamo que dejen de acosarme telefónicamente y mediante mensajes, ya que es una situación que han creado ellos de forma fraudulenta.

La parte reclamada alega que hemos recibido reclamación por disconformidad con el contrato realizado. II. Contratación: la contratación fue realizada por DÑA. [REDACTED]. Decimos esto porque SRA [REDACTED] con la entidad el 7 de marzo de 2024 para los suministros de gas y de luz. Se adjunta como documento nº1 y documento nº2 los contratos firmados vía OTP. Que esta parte no entiende el motivo de disconformidad en la contratación cuando queda más que acreditado con los contratos aportados y al pagar el propio cliente las facturas emitidas conocen y consiente perfectamente de la contratación. Por otra parte, el cliente alega que no consintió el cambio de comercializadora, y en este sentido tal y como queda reflejado en la grabación que aportamos con documento nº3 queda totalmente acreditado que conoce las condiciones y consiente en contratar con esta entidad. Por último, alegar que en la página web no nos permite adjuntar el documento nº3 al no ser un documento válido para subir a la plataforma. Adjuntamos captura: 2 Es por ello, por lo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que en base a que este organismo necesite, a pesar de estar ya totalmente acreditado, que aportemos la grabación, rogamos que nos facilite el correo electrónico para remitírselo. Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad [REDACTED] motivo por el que solicitamos el archivo del expediente.

La parte reclamada añade que la clienta muestra disconformidad con la documentación aportada haciendo referencia a la falta de validación. Indicar que, de los contratos aportados, ambos fueron firmados vía OTP por el propio cliente. Asimismo, se le envió un mensaje al teléfono móvil donde el cliente facilitó 4 dígitos que se le enviaron para la confirmación de la contratación, sin que el cliente mostrara disconformidad. El contrato firmado vía OTP es un contrato plenamente válido donde se garantiza la identidad y la voluntad de las partes. En el presente caso, se le envió al cliente al teléfono móvil donde confirmo esos 4 dígitos empleando voluntad en contratar con esta parte. En definitiva, el uso del OTP como mecanismo de autenticación garantiza que la persona que recibe el código es quien accede a un canal seguro. Que pese a que con los documentos aportados como son los contratos firmados constituyen la voluntad de contratar del propio cliente, en el caso de que estime el presente organismo la necesidad de aportar la grabación, solicitamos que se el organismo nos facilite un correo electrónico donde remitirle la grabación de contratación, pese a que con los contratos aportados queda acreditada la misma. Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad [REDACTED] motivo por el que solicitamos el archivo del expediente. Solicita, que proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo.

La parte reclamante manifiesta que estoy en desacuerdo con las alegaciones de [REDACTED] Solicita que no he firmado ningún contrato vía firma OTP y ni mucho menos con datos falsos de mi cuenta corriente, inventado también mi correo electrónico, cambiando fraudulentamente la titularidad de dichos contratos que correspondían a otra titular. Por eso reclamo la penalización que tuvo que pagar mi marido (a nombre del cual estaba el anterior contrato y que pusieron a mi nombre sin mi consentimiento). Ruego comprueben la validación de la firma OTP. de los contratos, ya que no se validaron ni mediante SMS ni correo electrónico. Insisto en reclamar la grabación de la supuesta conformidad de dicha contracción de suministros, donde se podrá verificar mi negativa a realizar ningún cambio de comercializadora y por favor, envíenme una copia de dicha grabación al correo [REDACTED] y, además, es mi derecho exigir dicha grabación por estar al amparo de la normativa de protección de datos. Cuantificación económica de su solicitud total Penalización por baja en mi anterior comercializadora, por cambio de contrato fraudulento, euros 142.26.

La parte reclamada manifiesta que se nos requirió para que una vez acreditada la contratación y haber aportado el contrato, aportemos grabación de la contratación. Asimismo, procedimos conforme a lo solicitado sin que fuese posible aportar la grabación debido a que por la propia plataforma no se podía incorporar el documento grabación. Informar que la grabación ya ha sido adjuntada al correo facilitado, por lo que una vez acreditada la misma, solicitamos que se proceda al archivo del presente procedimiento. Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad [REDACTED] motivo por el que solicitamos el archivo del expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, en escrito con Registro de Entrada de Fecha:18/01/2025 21:28 Y Ref:05/218650.9/25, manifiesta que considera resuelta la controversia planteada. Solicita cierre del expediente.

La parte reclamada manifiesta que, la presente reclamación es por disconformidad de contratación. Que en el presente caso se ha adjuntado la grabación telefónica realizada en cuestión donde se confirma el CUPS contratado y el resto de los datos relacionados con el suministro. Dicha venta se realizó de manera telefónica el pasado día 7 de marzo de 2024. Informar que ya facilitamos al presente organismo la grabación; fue enviada el día 2/01/2025 a la dirección mediaciones.arbitraje@madrid.org. Adjuntamos como documento nº1 el email donde se confirma el envío de dicha grabación. Que adjuntamos como documento nº2 y documento nº3 los contratos firmados vía OTP que garantizan que el cliente confirma el consentimiento de manera expresa al facilitar el código recibido. Podrán ver en las primeras páginas como está firmados los contratos mediante dicho sistema. Inclusive en la grabación se puede apreciar como la Sra. [REDACTED] facilita los códigos recibidos. Un proceso de firma OTP (One-Time Password) se refiere a un método de autenticación en el cual se utiliza una contraseña de un solo uso para verificar la identidad de un usuario. Este proceso es comúnmente utilizado en transacciones en línea, acceso a sistemas seguros y en la firma electrónica de documentos; siendo utilizado este último en el caso que tratamos. Procedemos a detallar el sistema de firma OTP de [REDACTED] -Inicio de sesión o Solicitud de Firma: el usuario facilita su teléfono durante la llamada para enviarle el código de seguridad. -Generación de OTP: Se genera un código OTP único para esa transacción específica. Este código tiene una duración limitada y es válido solo por un corto período de tiempo. -Entrega del OTP: se procede al envío del código mediante un sistema seguro, en este caso se realiza mediante el envío de un SMS. 2 -Ingreso del OTP: El usuario facilita el código OTP al teleoperador que está realizando la venta de forma telefónica. -Verificación: El sistema compara el OTP ingresado con el código que fue generado y espera recibir. Si coinciden, se autentica al usuario y se autoriza la transacción o acción solicitada. -Expiración del OTP: Después de un tiempo específico (generalmente unos minutos), el código OTP expira y ya no es válido. Esto agrega una capa adicional de seguridad al proceso. La utilización de códigos OTP proporciona una capa adicional de seguridad porque los códigos son temporales y, por lo tanto, más difíciles de interceptar y reutilizar. Este método ayuda a prevenir ataques de acceso no autorizado y protege la información sensible del usuario. Presentamos las evidencias de los contratos firmados, pueden consultar dicha firma en la primera página de los contratos adjuntados. Presentamos a continuación capturas de las propiedades emitidas por Adobe del documento nº2 y el documento nº3. En ambos puntos Adobe indica que dicha firma es válida. Por tanto, se ha presentado las siguientes evidencias: 1. Grabación de la venta. 2. Contrato con las condiciones particulares y generales firmado vía OTP. 3. Justificación respecto a la firma de los documentos (Adobe) Consideramos que estos tres puntos dan total garantías que el contrato fue firmado correctamente. Que en base a que ha quedado acreditada la contratación no procedería el abono de las cantidades solicitadas, más aún cuando las mismas se refieren a cantidades de penalización de otra compañía ajena. Este asunto estimamos que es externo a esta compañía y una vez acreditados los hechos, no procede el abono de dicha cantidad. Por último, informar al presente organismo que el cliente no ostenta deuda alguna con esta compañía, siendo el importe pendiente de 0 €. 3. Resumen de los hechos a. Queda demostrado que los contratos fueron firmados vía OTP. b. Que la grabación fue remitida al organismo.



Comunidad de Madrid

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, ha quedado acreditado por parte de la empresa reclamada, mediante grabación de la venta, contrato con las condiciones particulares y generales firmado vía OTP y justificación respecto a la firma de los documentos (Adobe), que el contrato fue firmado correctamente, no procediendo el abono de las cantidades solicitadas, esto es, el importe de 142,26 euros de la penalización de las cuotas de mantenimiento por baja anticipada del servicio de gas. Entendiendo que la solicitud del cierre del expediente por la reclamante, en escrito de fecha 18/01/2025, considerando resuelta la controversia planteada, se debe a un allanamiento, abandonando la oposición interpuesta y conformándose con los hechos presentados por la reclamada.

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.