



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11914.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de abril 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: La reclamante refiere que desde el año 2022 tiene contrato con las empresa [REDACTED] (suministro de Gas) y CON [REDACTED] (suministro de Luz). Hacía el 20 de noviembre intenta ver su factura en la app correspondiente a sus suministros y recibe un error diciendo que no puedo acceder porque ya no es cliente. Inmediatamente se pone en comunicación con ellos y le dicen que hay una baja realizada el 12-11-2023 en la Luz y el 15-11-23 en el Gas y que dichos suministros son abonados en su cuenta de la Caixa. Le dicen que al no pasar los 14 días les puede llamar y hacer un desestimiento de los contratos.

La reclamante refiere que despues de numerosas llamadas, se entera que sus contratos estan con la comercializadora [REDACTED]. En contacto con ellos les solicita el desestimiento de ambos contratos y les pide explicaciones de porque han procedido a realizar esos contratos sin ninguna autorización por su parte y la dicen que le han enviado mails para enviarle información, pero le dan un mail que no se corresponde con el suyo. Con fecha 23-11-2023 recibe por mail el desestimiento de ambos contratos.

El 1-12-2023 recibo en su cuenta del banco BBVA y no sabe quien le ha proporcionado su número de cuenta) 3 cargos de ambos suministros (importe de los cargos 6.16 €+14.07 €+20.38 € = 40.61 €).

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La devolución de los 3 cargos emitidos por esta empresa sin ningún consentimiento por mi parte y la oportuna sanción por parte de la administración que corresponda".

En su escrito de 24 de octubre 2024: refiere: "No ha tenido contacto alguno con esta compañía, excepto para desestimar el contrato que me dieron de alta en los suministros de gas y luz sin mi consentimiento. No he firmado absolutamente nada, me envían un contrato que yo no he firmado. me entero de este suceso por mensaje de mi antigua compañía donde me informan que se ha procedido a darme de baja. es entonces cuando llamo a [REDACTED] para desestimar su contrato solicita facturas emitidas y cobradas sin mi consentimiento. lo más grave cualquier compañía puede hacer esto? ¿han cogido todos mis datos sin ningún tipo de consentimiento, estamos desprotegidos ante esta situación?".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 01 de octubre 2024 refiere: " [REDACTED] (en adelante, [REDACTED] marca que distingue los productos en el mercado de la entidad), con CIF [REDACTED] y domicilio en la calle [REDACTED]

EXPONGO:

I Que, recientemente hemos recibido reclamación por disconformidad en la contratación, solicitando la devolución de las facturas emitidas por esta parte al ejercer el derecho de desistimiento.

II Contratación: la contratación fue realizada por [REDACTED]

Decimos esto porque [REDACTED] contrató con la entidad el 10 de noviembre de 2023.

Adjuntamos como **documento nº1** los contratos de luz y de gas firmados vía OTP.

I Que, en relación a las cantidades facturadas, aunque se haya producido el desistimiento no procede la devolución, sino simplemente en el caso de que exista una penalización sí que procedería devolución de dicho importe.

Tal y como aparece reflejado en el contrato, las cantidades facturadas no procede la devolución: En el momento de la contratación el cliente autoriza a activar el suministro durante el período de desistimiento, porque al final se trata de un suministro activo que el cliente llega a consumir durante el tiempo que esta con esta compañía.

Es por ello que al consumir el cliente los kWh mientras estaba de activo en esta entidad, procede las facturas emitidas y por ende no es posible la anulación al ser las mismas conforme a derecho.

I 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.

SOLICITO, que, teniendo por presentado este escrito, proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo".

En su escrito de 27 febrero de 2025 refiere: " [REDACTED] (en adelante, [REDACTED] marca que distingue los productos en el mercado de la entidad), con CIF [REDACTED] y domicilio en la calle [REDACTED], **EXPONGO:**

I Que, recientemente hemos recibido resolución admitiendo a trámite la solicitud de arbitraje, requiriéndonos para que en el plazo de 10 días hábiles procedamos a dar respuesta. Que, en base a ello, procedemos a realizar las siguientes alegaciones:

II Que el cliente muestra disconformidad en la contratación, cuando esta parte ha aportado los contratos firmados vía OTP donde queda acreditada la contratación.

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.

Por tanto, habiendo aportado los contratos, consideramos acreditada la contratación por lo que no entendemos el motivo de disconformidad.

I Por otra parte, en relación a las facturas emitidas, indicar que las mismas se encuentran tanto en el área de clientes como en el correo electrónico. Tal y como se puede observar en los correos que la reclamante aporta, se puede ver la documentación donde aparece "Accede a tu



Comunidad de Madrid

área de cliente", donde se encuentra tanto los contratos como las facturas. En otro de los correos adjuntados, aparece en verde "Descarga tu factura" donde pulsando el click el cliente puede disponer de las mismas.

No obstante, procedemos a adjuntar como **documento nº1** las facturas emitidas.

Que nos sorprende la disconformidad cuando el mismo cliente ha pagado cada una de las facturas emitidas.

I Por último, nos gustaría manifestar que esta parte ha procedido conforme a lo solicitado, y habiendo acreditado la contratación, aportando la documentación pertinente, solicitamos que se proceda conforme a lo solicitado al archivo del presente expediente

II 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.

Por todo ello,

SOLICITO, que, teniendo por presentado este escrito, proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "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".

Por tanto, habiendo aportado los contratos, consideramos acreditada la contratación por lo que no entendemos el motivo de disconformidad". **El contrato aportado esta firmado telemáticamente por la reclamante.**

2º Según consta en el documento esta firmado digitalmente por la reclamante, pero esta manifiesta no ser así.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y contestando a las solicitudes de la reclamante:

1º "La devolución de los 3 cargos emitidos por esta empresa sin ningún consentimiento por mi parte". **Se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la devolución de las facturas, al ser un consumo realizado por la reclamante y no facturado por otra compañía.**

2º **La oportuna sanción por parte de la administración que corresponda". No SE ENTRA A CONOCER, no siendo competencia de este Órgano Arbitral el imponer sanciones.**

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



Comunidad de Madrid

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.