



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01833.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de septiembre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de la línea que ha sido dada de alta sin consentimiento, y en la que no se realizado consumo. Después de reclamar, no le han devuelto el dinero que le aseguraron en la oficina de fraude, siguen sin dar de baja la línea y no han borrado sus datos personales. Solicita la baja definitiva de la linea , que le den copia del contrato de la línea, borren sus datos personales de sus ficheros, y le devuelvan las cantidades cobradas desde el 21 de febrero de 2018 que se dio de alta. En noviembre le pasaron la línea a prepago sin su consentimiento.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la línea fue activada gratuitamente durante 3 meses al tramitar el alta de la línea fija y móviles. Se ha realizado un abono de 60,81 euros correspondiente a las facturas emitidas desde abril hasta noviembre de 2018. Actualmente no se está facturando la línea porque está en prepago y al no se ser utilizada será dada de baja automáticamente. No es posible dar de baja sus datos personales en tanto esté en curso la reclamación, y ser necesarios sus datos para dar contestación, y debiendo concurrir determinados requisitos.

La parte reclamada contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que daría por resuelta la reclamación si realizan el abono en la cuenta que indica en el escrito, puesto que la anterior la dio de baja, una vez que tenga el abono se tramite la baja de sus datos personales, y den de baja la línea.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que el abono se realizó el 17 de abril de 2019 en la cuenta en la que tenía domiciliados los recibos, por lo que debe contactar con el banco para realizar una retrocesión, y poder realizar así una nueva transferencia. En cuanto a la línea móvil se encuentra en prepago desde el 6 de noviembre de 2018, en caso de que no realice ninguna recarga en 7 meses, caducará y se desactivará de forma automática, no siendo técnicamente posible su desactivación antes de dicho plazo, y reitera sus alegaciones en relación con la cancelación de sus datos personales.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que habiendo transcurrido los 7 meses desde el 6 de noviembre de 2018 y no habiendo hecho ninguna recarga no tiene ninguna constancia

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

de que hayan dado de baja la línea. En cuanto al abono, la cuenta en la que tenía domiciliados los recibos fue dada de baja por lo es imposible que hayan hecho un ingreso en una cuenta que no existe, y el banco ha comprobado que no hay nada retenido ni han recibo ninguna cantidad de dinero de [REDACTED] Solicita la baja de la línea puesto que ya se han cumplido las condiciones necesarias, y le ingresen los 60,81€ en la entidad bancaria indicada en su escrito. Adjunta justificante de la cancelación de la cuenta bancaria.

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 reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa no acredita la contratación de la línea objeto de reclamación, que la parte reclamante manifiesta que no dió su consentimiento. Asimismo se considera que la parte reclamante acredita que la cuenta bancaria en la que la empresa manifiesta que realizó el abono está cancelada, y que la empresa no justifica que hubiera realizado la transferencia. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante en el número de cuenta que indica en su escrito de alegaciones del que se dio traslado a la empresa reclamada la cantidad de **60,81 euros**. La empresa reclamada deberá asimismo realizar las gestiones necesarias para cancelar la línea objeto de reclamación.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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