



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03388.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Reclamó a la compañía la cantidad cobrada por una suscripción desde el 11/02 que no realizó. Le indicaron que tenía que haberle llegado un sms avisando del alta pero nunca le llegó. La primera reclamación (11/04) no llegó a tramitarse y en la segunda dan un número móvil desde el que dicen se realizó y dicho número no figura en su factura ni lo ha dado de alta. Desestimaron su reclamación. No pudo hacer esa suscripción porque utiliza un sistema con el que sólo puede comprar en app store y esa suscripción se hace con el android que utiliza google play. Solicita depuren responsabilidades por el error cometido y la devolución de los importes cobrados (23,91 euros total) y que no se vuelva a vincular un móvil que no corresponde.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que se envió carta informando de la devolución de 17,94 euros y con fecha 7/09/2018 procederían a realizar transferencia por la diferencia de 1,82 euros. Importe total facturado, a 10/09/2018: 19,76 euros (marzo: 2,47 euros; abril: 9,88 euros, mayo: 7,41 euros). En el de fecha 26/11/2018 que la reclamación ya ha sido atendida y se reiteran en su respuesta.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que su reclamación no se ha resuelto totalmente; siguen vinculando el número móvil, a través del cual se hicieron los cargos y ese número no es suyo ni figura en su factura; han realizado abono de 1,82 (6 cuotas) y no 17,94 como dicen; no ha recibido transferencia de 1,82 euros. La cantidad que le cobraron asciende a 8 cuotas (2,47x8=19,76, mas el 21% iva: 23,91 euros) por lo que solicita la devolución del resto de importes cobrados y que no vuelvan a vincular ese número.

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

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y **constando denuncia de la reclamante ante la Dirección General de la Policía**, por los mismos hechos que aquí se reclaman, este Órgano Arbitral **ACUERDA: NO ENTRAR A**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

CONOCER sobre el fondo del asunto por cuanto, la parte aquí reclamada excluye expresamente de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras, “*aquellas reclamaciones sobre las que exista, previa, simultánea o posteriormente, otra formulada en la Administración de Justicia, Secretaría Estado Telecomunicaciones, FFCC Seguridad del Estado y Policía Autonómica*”, no existiendo, en consecuencia convenio arbitral válido al respecto.

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.

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.

Previo 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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