



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04667.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 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: el 15 de febrero de 2016 adquirió los servicios de internet y fijo de la empresa [REDACTED] en el lugar de su residencia. El 18 de octubre de 2017 acudió a la oficina [REDACTED] del Pº de las Delicias, para recibir una explicación de por qué se le cobraba mensualmente 44,10 €. Al facilitarles su DNI, en su sistema informático de datos personales no figuraba por su DNI sino por el NIE [REDACTED]. Esto constituye una flagrante vulneración del derecho fundamental de protección de datos de carácter personal, consagrado en el art. 18.4 de la Constitución y violación de la Ley Orgánica 15/1999, que sienta las bases para el tratamiento de datos personales, además de la violación de la Sentencia 292 de 30 de noviembre de 2000 (FJ7) del Tribunal Constitucional. El 18 de octubre solicitó la baja debido a tal vulneración y a que se le está cobrando mensualmente 44,10 € y se niegan. Por ello, solicita que Orange le dé de baja, que se le devuelvan todos los excedentes que ha pagado, respecto a lo que tenía que pagar, que se le devuelvan los intereses causados, que se aporte una copia del contrato, pues no le facilitó copia del contrato, que la Dirección General de Comercio y Consumo invalide el NIE en todos y cada uno de los ficheros automatizados del Sector Económico-Empresarial, también llamado Grandes Consorcios Empresariales.

La entidad reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 21 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que han revisado la facturación generada en la línea [REDACTED] sin haberse detectado anomalías en la misma, ya que el importe del producido Fibra 50 Mb y llamadas, activado con fecha 12 de febrero de 2016 era de 37,1 € (impuestos incluidos) durante un año, y después, 44,1 € (impuestos incluidos). En cuanto a la baja en el servicio, han intentado contactar con el titular para comunicarle la pérdida de su numeración sin ser posible su localización, por lo que si desea la baja, es necesario que contacte con el Centro de Atención al Cliente a través del 1470. Rectificar sus datos personales corresponde al Organismo competente. El cliente se encuentra al corriente de pago.

El reclamante presenta escrito de fecha 16 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que comunica su deseo de que se continúe con la tramitación por los siguientes motivos: violación de la LO 15/1999; vulneración del art. 18.4 de la Constitución;



Comunidad de Madrid

violación de la sentencia 292 de 30.11.2000 (FJ7) del TCV; la reclamada ha recogido datos personales sin informar al interesado y sin su consentimiento; la reclamada ha vulnerado el derecho a guardar la información; la reclamada ha recogido datos de forma engañosa y fraudulenta; la reclamada ha mantenido sus datos inexactos del consumidor; la reclamada ha impedido o dificultado los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; la reclamada pasa de las sanciones por violación de la Ley 15/1999; ignora el incumplimiento de la LOPD obliga a indemnizar los daños causados en bienes o derechos de los afectados; la reclamada no aporta al expediente copia del contrato firmado por el reclamante; el boletín de actuación, o comprobante de contrato, demuestra que se identificó con DNI; ha solicitado la baja ante la reclamada; en esta reclamación no tiene por qué rectificar sus datos.

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 presenta escritos de fechas 13 y 23 de febrero de 2018, en los que, respectivamente alega, en síntesis que: en el primero, la causa de este procedimiento de arbitraje es la discriminación por parte de la reclamada, al identificar al reclamante con documento de extranjero NIE. En este procedimiento se observará la normativa legal vigente europea relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de Consumo y su incidencia en el Sistema de Arbitraje de Consumo Español; se ha enviado copia a Facua; en el segundo, que la reclamada rehúsa aportar el contrato; el boletín de contrato muestra que se identificó ante la reclamada con DNI, sin embargo, en el fichero electrónico figura con NIE; solicita a la reclamada se digne rectificar sus datos personales, solicita se aplique en toda su extensión la normativa legal vigente.

La parte reclamada, en escrito de fecha 7 de febrero de 2018 reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21.11.2017.

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 **no entrar a conocer sobre las pretensiones del reclamante**, dado que no queda justificado que se hayan abonado los importes cuya devolución se interesa y que haya habido servicio, pues no se aportan las facturas con las que poder acreditar tales extremos, por lo cual, con arreglo a lo dispuesto en el art. 48.3 a) y b) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el órgano arbitral dará por finalizadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento, sin entrar en el fondo del asunto, a) cuando el reclamante no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto y b) cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible, habida cuenta que, además de la ausencia de pruebas, que debieron ser aportadas por el reclamante, es lo cierto que este órgano arbitral carece de competencias, tanto por lo que se refiere a la vulneración del derecho fundamental de protección de datos de carácter personal, consagrado en el art. 18.4 de la Constitución y violación de la Ley Orgánica 15/1999, que sienta las bases para el



Comunidad de Madrid

Tratamiento de datos personales, además de la violación de la Sentencia 292 de 30 de noviembre de 2000 (FJ7) del Tribunal Constitucional, por ser la Agencia de Protección de datos, en todo caso, el órgano que debe actuar al respecto, como en cuanto a invalidar el NIE en todos y cada uno de los ficheros automatizados del Sector Económico-Empresarial, también llamado Grandes Consorcios Empresariales. Por todo lo cual, y sin perjuicio de dirigirse a los órganos competentes, entre ellos, la Agencia de protección de Datos, queda expedida la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.

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

EL ÁRBITRO ÚNICO

