



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04823.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de enero de 2019 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 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: Con fecha 29/10/2016 contrató, junto a su línea móvil principal [REDACTED] fibra y una línea adicional que se regalaba con el pack. Con fecha 28/05/2018, solicitó portabilidad a otra operadora; la reclamada llamó para que confirmara la portabilidad de su línea móvil principal y ella indicó que quería también la baja del número que se le había regalado con el pack y que nunca había activado, usado ni recordaba; le contestaron que podía quedarse con ella de manera gratuita de por vida; le facilitaron el número [REDACTED] y no se volvió a preocupar hasta que en julio llegó una factura de 12 euros de la mencionada línea; reclamó y se le informó que ya no era gratuita al haber portado el resto de servicios (a pesar de que se le había indicado lo contrario) y que no era la misma línea a la que se refería (alta del 29/10/2016) sino que había sido un alta nueva en marzo de 2018. Pidió duplicado de todas las facturas y tras revisarlas, efectivamente, se había dado de alta una línea nueva sin su consentimiento y de la que no posee ni tarjeta ni contrato. Solicita gestión a su favor del importe de 12 euros que se le reclama y adeuda en la última factura. Procedió a la devolución del recibo por parte de su banco. Verificación e investigación del uso fraudulento de sus datos personales para el alta de una línea nueva sin su consentimiento.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras que el 26/03/2018 se dió de alta la línea [REDACTED] y fue dado de baja con fecha 25/07/2018, al haber solicitado el titular dicha gestión. No obstante han realizado la anulación del importe pendiente de pago que presentaba la cuenta de cliente, por las facturas emitidas del 17/07 y 15/08/2018.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía en lo que se refiere al alta de la línea mencionada; **confirma que la pretensión económica reclamada**, por las dos facturas aportadas (anuladas por la compañía) **ya está satisfecha en su totalidad**. La única pretensión por su parte es una disculpa por la empresa al haber efectuado un alta de un servicio (línea móvil nueva), sin el consentimiento expreso por su parte y que el error sea reconocido.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA DAR POR SATISFECHA** la pretensión económica de la reclamante en base a sus manifestaciones efectuadas y las de la parte aquí reclamada que ha procedido a la anulación del importe que figuraba pendiente de pago por la línea móvil [REDACTED] objeto de reclamación, quedando resuelto el conflicto en lo que a este aspecto se refiere.

Este Órgano Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de la reclamante de una conducta disculpatoria y el reconocimiento de un posible error por la parte aquí reclamada al no ser materia susceptible de Arbitraje de Consumo toda vez que no existe reconocido legal ni contractualmente ese derecho al consumidor, siendo esa conducta/actuación más propia y específica del departamento de Atención al Cliente de cualquier entidad mercantil.

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.