



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05658.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

Teléfono de contacto: ##### 7

En Madrid, a 17 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Arbitel, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 7 de enero de 2019 realizó la última recarga de 5 euros en la línea prepago, fecha desde la cual no se realizó ninguna llamada, y sin causa el 7 de marzo de 2019 dan de baja la línea. Ese mismo día interpone dos reclamaciones, y le dicen que queda resuelta favorablemente en ese momento, y que se resolvería en 7 días, pero no fue así. Finalmente le informan que la línea es imposible de recuperar y que el saldo se le abonaría en la factura de la línea fija, pero tampoco lo han abonado. Solicita que le restauren la línea prepago y le abonen en la tarjeta 5 euros del saldo.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el saldo de 5 euros recargado el 7 de enero se consumió el 12 de enero, y causó baja el 21 de mayo de 2019. Se reconoce que no hubo tráfico entre el 7 de enero y el 12 de enero, por lo que correspondía el saldo recargado de 5 euros pero por una incidencia no llegó a recargarse. Solicita un número de cuenta bancaria para abonar los 5 euros, y en cuanto a la recuperación de la línea es imposible por el tiempo transcurrido.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 4 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desde que reclamó la empresa no hizo nada para subsanar su error. Necesita recuperar la línea que indebidamente le dieron de baja, ya que la tiene desde hace muchos años, y le ha causado perjuicios.

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que la empresa reclamada reconoció el error desde el principio, y sabiéndolo dieron de baja la línea. Reclama el abono de los 5 euros de la recarga.

Comunidad de Madrid

Una indemnización de 1.500 euros por la pérdida del número y de los contactos, incluidos médicos y corredor de seguros, el daño emocional porque en verano no pudo asistir a una reunión en el pueblo debido a que no pudieron localizarla, y el riesgo corrido al estar la línea vinculada a sus operaciones bancarias. La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que declara que la reclamante tiene derecho al abono de los 5 euros de la recarga, y es necesario que facilite un número de cuenta bancaria y un número de teléfono de contacto.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que hizo una recarga de 5 euros que no fue consumida, por lo que la empresa reclamada debe abonarle **5 euros** en la cuenta bancaria facilitada por la parte reclamante: #####.

La empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para recuperar la línea objeto de conflicto ##### que dio de baja indebidamente, y si se encontrara disponible por no haberse atribuido al día de la fecha a un tercero, contactará con la parte reclamante para activarla a su nombre, debiendo dejar constancia escrita de las gestiones realizadas y su resultado.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no estar acreditados otros perjuicios económicos, y por no ser los daños morales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial para su **reclamación**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, quedando incorporado en el expediente su voto particular.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 17 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####