



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03891.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el 12 de julio de 2017 compró en una tienda [REDACTED] un modem wifi "airbox", y era imprescindible comprar una tarjeta sim adicional de 20 euros. Antes de salir de la tienda comprobaron la funcionalidad y los dependientes comprobaron su funcionalidad y que el saldo de la tarjeta era cero euros cuando previamente se habían recargado. Haciendo comprobaciones le informan que hay 300 SMS envidados, que no se han efectuado porque el terminal donde va la tarjeta no puede enviar SMS (router wifi Airbox 2). Desde la tienda se realiza otra recarga de 10 euros y vuelve a ocurrir lo mismo, en el acto se queda el saldo a cero. Después de varias incidencias sigue el problema sin solucionarse y la tienda no se hace cargo de devolverle 20 euros. Solicita el reembolso de los 20 euros que pagó y que no pudo utilizar porque la tarjeta lo consumía sin saber porqué. Aporta copia de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 12 de julio de 2017 consta descontado del saldo inicial de 20 euros, un total de 15 euros estando correctamente tarificados los mensajes conforme a los precios fijados para cada servicio. No obstante en calidad de servicio, se ha realizado una devolución de 15 euros en relación a los importes facturados el 12 de julio de 2017. Dicho importe, se sumará al saldo que el cliente disponga actualmente en la línea reclamada.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no se le ha hecho ninguna recarga de 15 euros el 12 de julio de 2017, ese día tan solo ella hizo una carga de 20 euros y el saldo se quedó a cero en el mismo momento sin haber hecho uso. El 13 de julio de 2017 el saldo de la tarjeta era negativo, y el comercial hizo una recarga de 10 euros de su propio dinero, y volvió a pasar lo mismo. La tarjeta no se volvió a tocar y el 24 de agosto de 2017 volvió a poner incidencia. A día de hoy y tras comprobación de la tarjeta por parte de la tienda sigue sin saldo y no se puede usar. Solicita reembolso de los 20 €.

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 aporta escrito alegando que con fecha 19 de octubre de 2017 se ha realizado una devolución de 15 euros en relación al importe de los mensajes facturados



Comunidad de Madrid

el 12 de julio de 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 **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha aportado una explicación de la incidencia técnica por la que el saldo se agotaba en el mismo momento de la recarga por el envío de sms desde un dispositivo (router) desde el que no se pueden enviar, ni aporta el detalle de los envíos y su importe. En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la reclamante **20 euros**, y no hacer el abono mediante recarga en la línea al no constar que la incidencia se hubiera resuelto.

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. 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 20 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.