



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07844.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 28/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/11/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, con la cuantía de 5 € devuelta por #####, marca comercial de #####, empresa reclamada, tras solicitar la portabilidad de su línea prepago móvil de ##### a otra compañía, al entender que la cuantía que correspondía devolverle era la del saldo de 226,75 € procedente de "Crédito de recargas" de su cuenta en la web oficial de la compañía, tal y como consta en la captura de pantalla de la consulta efectuada en esa cuenta el día 29/06/2022 y que adjunta para su comprobación a su solicitud de arbitraje, a través de la cual reclama su devolución al no haber sido atendida la **reclamación** interpuesta previamente ante la compañía reclamada.

Este órgano arbitral pone de manifiesto que, en la citada captura de pantalla, obtenida el 29/06/2022, consta la siguiente información:

- Nº de teléfono #####. Línea móvil, prepago.
- Crédito de recargas: Activo
- Saldo: 226,75 €

Convocada la audiencia escrita el 14/12/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece ante la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito reiterando lo expuesto en la respuesta remitida por correo electrónico a la dirección del reclamante desde el centro de ayuda al cliente el 4/07/2022 que adjunta para su comprobación. En el citado mensaje se explica al cliente, por un lado, que sólo se ingresa el importe de las recargas realizadas en los 6 meses anteriores a la fecha de baja o portabilidad y, por otro, que, tras revisar

## Comunidad de Madrid

Las recargas de las tres líneas indicadas, se comprueba que solo procede la devolución de 5 € correspondiente a una recarga efectuada por el reclamante el día 16/02/2022 en la línea #####. En las otras líneas, se han realizado recargas en mayo y julio de 2021, no habiendo recargas posteriores. Responden asimismo a la observación del reclamante, relativa a la devolución del importe de la totalidad del saldo en ocasiones anteriores, indicando al efecto que, tras su revisión, confirman que el reembolso fue erróneo, ya que no procedía.

El órgano arbitral pone de manifiesto que en el expediente del presente procedimiento consta asimismo un correo electrónico remitido al reclamante por la compañía reclamada el 30/06/2022, desde el mismo correo que se le remitió el mensaje de 4/07/2022 al que hace referencia en sus alegaciones. En aquel mensaje se expone textualmente "Hola; Hemos procedido a dar la orden de devolución del saldo disponible de la línea ##### La línea portó en fecha 30/06/22. En los próximos días verás el importe reflejado en tu cuenta bancaria."

Este órgano arbitral ha consultado las condiciones contractuales relativas a las tarjetas de recargas de la operadora reclamada para comprobar si la información facilitada al reclamante era la adecuada, constatando la información que se transcribe a continuación: "Interrupción definitiva del servicio: El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes: () c) Por ausencia de recargas y caducidad del saldo. La tarjeta tendrá una vigencia inicial de 6 meses, desde la fecha de activación de la misma o desde la última recarga realizada por el cliente. No obstante, agotado el saldo de la tarjeta, el cliente dispone de un **plazo** de 54 días para realizar una nueva recarga, en cuyo caso se iniciará un nuevo **plazo** de 6 meses de vigencia. Durante dichos periodos, el cliente podrá dirigirse a #####, para identificarse como usuario de la línea, a efectos de la devolución del saldo".

Se pone de manifiesto igualmente que con fecha 21/11/2022 desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se le requirió a la parte reclamante, entre otros, los siguientes documentos: condiciones firmadas sobre recargas #####, así como comprobantes de las fechas de las recargas. Al no constar respuesta del reclamante, con fecha 19/12/2022 desde la misma Junta Arbitral se reiteró el citado requerimiento, el cual a fecha de emisión del presente LAUDO no ha sido atendido.

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, el órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de #####do que, a pesar de habérsele requerido en dos ocasiones, no ha enviado comprobantes que justifiquen que las recargas cuyo saldo reclama han sido sufragadas por él y no por un tercero, ni tampoco la copia de las condiciones del contrato de recarga firmado con la compañía reclamada para confirmar la obligación de esa empresa de devolverle el saldo que reclama en su solicitud.

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,



## Comunidad de Madrid

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 al principio.