



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08030.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de agosto de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 11 de agosto de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 17 de junio de 2022 resolución de inicio por el presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa al árbitro único. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la desactivación de una línea de prepago y la consecuente pérdida del saldo contenido en la misma. El reclamante solicita la devolución del saldo sin consumir a fecha de la desactivación de la línea, un importe de **15€**.

El árbitro único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** e indica que una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el ##### en referencia a la pérdida de la numeración de prepago ##### y al saldo que figuraba en la misma, la última recarga que realizó el reclamante con un importe de 5€ (impuestos indirectos incluidos) fue efectuada con fecha 28 de diciembre de 2020 y siendo la numeración desactivada definitivamente, tras la no realización de una nueva recarga transcurridos 6 meses desde la última, el 4 de agosto de 2021. En este sentido, se adjuntan las condiciones generales de las líneas de prepago, donde en el apartado 3 donde se cita textualmente: "El periodo de validez de la tarjeta se renueva cada seis meses con cada recarga que se realice. Si pasados dichos seis meses no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un periodo de un mes en el que sólo se podrán recibir llamadas. Si en este periodo no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta

Comunidad de Madrid

Cliente, durante el citado mes en el que sólo se pueden recibir llamadas, **podrá solicitar la devolución del saldo** que quede pendiente en la tarjeta prepago, previa acreditación por parte del Cliente de ser el usuario de la misma, todo ello de conformidad con el procedimiento establecido por ##### a tal efecto.

señala que al no haberse solicitado la devolución en **plazo**, no procede el abono de la cantidad que figurase de saldo en la tarjeta prepago

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito, se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente e indica que en ningún momento fue informado de las condiciones generales que adjunta #####. Debido a la falta de información, las condiciones generales no fueron aceptadas por parte del #####.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y habiendo examinado un informe emitido en 2011 por el Instituto Nacional de Consumo, interpretando lo previsto por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que considera la práctica que suscita la presente **reclamación** como abusiva, el Árbitro acuerda ESTIMAR la pretensión del reclamante. No constando la firma del reclamante en las condiciones generales, cabe entender que hay ausencia de información precontractual, por lo que la mercantil deberá abonar al reclamante el saldo contenido en la tarjeta prepago al momento de la desactivación de la línea.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

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.