



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00787.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que el reclamante solicita una indemnización de 150 € por los daños y perjuicios sufridos por la situación de frustración e indefensión causada en el proceso de solicitud de devolución del saldo de su línea móvil de prepago tras su expiración.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que “la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial [REDACTED] y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación”, y alegando “que la línea [REDACTED] fue desactivada el 20/05/2022, al haber transcurrido 7 meses sin que se hubiera efectuado recarga alguna. En este sentido, les indicamos que tal y como se señala en el punto 2.1.3. de las Condiciones Generales del Contrato, denominado “Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago”: “Salvo que en el momento de adquisición de la Tarjeta SIM se predisponga otro periodo, las tarjetas prepago tendrán un periodo de validez de 6 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, o la última recarga, vencido el cual permitirán recibir llamadas o realizar una conexión de datos por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta SIM, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado, es preciso recargarla por lo menos una vez dentro del plazo previsto de 6 meses más uno adicional desde que se realizó la última recarga o, en su defecto, desde que se activó la Tarjeta SIM”. Adjuntamos copia de las mismas para su comprobación. En este sentido, les informamos de que en septiembre de 2022 se realizó un abono de 20,1 euros (impuestos incluidos), correspondiente al saldo que tenía dicha tarjeta de prepago cuando expiró. Dicho importe lo recibió mediante transferencia bancaria, a número de cuenta facilitado por el cliente. No obstante, en cuanto a la indemnización solicitada de 150 euros no entramos a valorarla”.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “la empresa reclamada no entra a valorar la indemnización solicitada sin facilitar explicación alguna. Deseo que se continúe con la tramitación y se materialice la indemnización basándose en los hechos de la documentación ya aportada. Cuantificación económica actualizada 200€”.

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.

Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que “la línea [REDACTED] fue desactivada el 20/05/2022, al haber transcurrido 7 meses sin que se hubiera efectuado recarga alguna. En este sentido, les indicamos que tal y como se señala en el punto 2.1.3. de las Condiciones Generales del Contrato, denominado “Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago”: “Salvo que en el momento de adquisición de la Tarjeta SIM se predisponga otro periodo, las tarjetas prepago tendrán un periodo de validez de 6 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, o la última recarga, vencido el cual permitirán recibir llamadas o realizar una conexión de datos por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta SIM, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado, es preciso recargarla por lo menos una vez dentro del plazo previsto de 6 meses más uno adicional desde que se realizó la última recarga o, en su defecto, desde que se activó la Tarjeta SIM”.

En este sentido, les informamos de que en septiembre de 2022 se realizó un abono de 20,1 euros (impuestos incluidos), correspondiente al saldo que tenía dicha tarjeta de prepago cuando expiró. Dicho importe lo recibió mediante transferencia bancaria, al número de cuenta facilitado por el cliente. No obstante, en cuanto a la indemnización solicitada de 150 euros no entramos a valorarla”.

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 entra al fondo del asunto habiendo manifestado la empresa reclamada que acepta expresamente la presente reclamación en sus escritos de alegaciones de fecha 2 de marzo y 14 de junio de 2023 aportados al expediente, y acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar acreditada la incidencia en la dilación del proceso de devolución del importe del saldo de la línea prepago, solicitado dentro del plazo establecido y cumpliendo los requisitos exigidos, y la deficiente atención prestada al reclamante por el servicio de atención al cliente, que habiendo sido relatada cronológicamente con detalle y documentada por la parte reclamante, no ha sido desvirtuada ni justificada por la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **30 €** para compensar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente.

NO ENTRAR A CONOCER, por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, de los daños personales, los daños relacionados con la salud, ni los daños profesionales no siendo valorable el importe de la hora laboral. Asimismo, no constan acreditados en el expediente perjuicios económicos. Queda expedita la vía judicial para su reclamación.

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.



Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.