



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14377.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Tarjeta Prepago:

En Madrid, a 13 de noviembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se compra tarjeta prepago tarifa [REDACTED] por 15 € el día 22/08/2022 para viajar a EEUU el día 31/08/2022. A la llegada a EEUU la tarjeta no funcionó por incidencias de [REDACTED] en EEUU, a pesar de que la tarjeta debía ser operativa 100% en este país. Para poder comunicarme tuve que comprar un teléfono americano (39.88\$) y una tarjeta SIM prepago americana (35\$), por un importe total de 80.87\$ con tasas incluidas. Al mes siguiente, seguía sin funcionar la red [REDACTED] en EEUU con lo que tuve que volver a recargar la SIM americana por 39.50\$ con tasas incluidas(40,46 €). A partir del 01/10/2022, el funcionamiento de la red [REDACTED] en EEUU fue el correcto. [REDACTED] ha respondido por segunda vez lo mismo, con una recarga de 15 € en el servicio prepago reclamado. Esta tarjeta SIM prepago ya no existe. Además, no cubre los gastos económicos ocasionados por la compra del terminal y las SIM americanas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la devolución económica por transferencia bancaria del importe de los 15 € de la tarjeta prepago de [REDACTED] que no funcionó entre 31/08/22 hasta el 01/10/22, más el importe del terminal americano (39.88\$), más las dos recargas de la SIM americana (35\$/recarga), haciendo un total de 133.67 €.

En su escrito de 12 de julio de 2023 refiere: "Escribo de nuevo para reiterar la situación actual que continúa siendo la misma que a fecha de 02/03/2023 cuando presenté mis alegaciones en Arbitraje de consumo. [REDACTED] tras repetidas mediaciones ofrece siempre lo mismo, una recarga de 15 € en una tarjeta prepago que a día de hoy está en desuso y sin validez. Es un sinsentido que ofrezcan una recarga en una tarjeta inhábil y sobre todo, tras repetidas explicaciones de que en España utilizo otra compañía con contrato domiciliado en mi cuenta bancaria y no de prepago. [REDACTED] de prepago sólo lo utilicé para mi estancia de 3 meses en EEUU. Mis pretensiones siguen siendo las mismas. La devolución en mi cuenta bancaria de la cuantía económica de 133.67 €

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

correspondientes a 15 € de la tarjeta prepago de [REDACTED] que no funcionó entre 31/08/22 hasta el 01/10/22, más las dos cargas de la SIM americana que tuve que comprar para comunicarme ya que la SIM de [REDACTED] no funcionaba (35\$/recarga) y más el importe del terminal americano (39.88\$) que tuve que comprar debido al no funcionamiento de la SIM americana en mi móvil español. Ya he presentado con anterioridad los movimientos bancarios de 15 € de pago de la tarjeta prepago M de [REDACTED] con fecha de 22/08/2022. También el ticket de compra del terminal americano (39.88\$) más la SIM americana (35\$) que con las tasas incluidas asciende a un total de 80.87\$. Además, adjunté el movimiento bancario de recarga de 39.50\$ (tasas incluidas) (correspondientes a 40.76 €) de SIM americana al mes siguiente. Todo ello hace el total de 133.67 € que es la pretensión que solicito en mi cuenta bancaria. Vuelvo a adjuntar dichas pruebas”.

En su escrito de 9 de septiembre de 2023 refiere:” Escribo de nuevo para reiterar la situación actual que continúa siendo la misma que a fecha de 02/03/2023 cuando presenté mis alegaciones en Arbitraje de consumo. [REDACTED] tras repetidas mediaciones ofrece siempre lo mismo, una recarga de 15 € en una tarjeta prepago que a día de hoy está en desuso y sin validez. Es un sinsentido que ofrezcan una recarga en una tarjeta inhábil y, sobre todo, tras repetidas explicaciones de que en España utilizo otra compañía con contrato domiciliado en mi cuenta bancaria y no de prepago. [REDACTED] de prepago sólo lo utilicé para mi estancia de 3 meses en EEUU. Mis pretensiones siguen siendo las mismas. La devolución en mi cuenta bancaria de la cuantía económica de 133.67€ correspondientes a 15 € de la tarjeta prepago de [REDACTED] que no funcionó entre 31/08/22 hasta el 01/10/22, más las dos cargas de la SIM americana que tuve que comprar para comunicarme ya que la SIM de [REDACTED] no funcionaba (35\$/recarga) y más el importe del terminal americano (39.88\$) que tuve que comprar debido al no funcionamiento de la SIM americana en mi móvil español. Ya he presentado con anterioridad los movimientos bancarios de 15€ de pago de la tarjeta prepago M de [REDACTED] con fecha de 22/08/2022. También el ticket de compra del terminal americano (39.88\$) más la SIM americana (35\$) que con las tasas incluidas asciende a un total de 80.87\$. Además, adjunté el movimiento bancario de recarga de 39.50\$ (tasas incluidas) (correspondientes a 40.76 €) de SIM americana al mes siguiente. Todo ello hace el total de 133.67 € que es la pretensión que solicito en mi cuenta bancaria. Vuelvo a adjuntar dichas pruebas”

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la presente reclamación, hemos realizad una carga de 15 euros en el servicio prepago reclamado.

En su escrito de fecha 22 de marzo de 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], le comunicamos que en referencia le comunicamos que en referencia a la presente reclamación, hemos realizad una carga de 15 euros en el servicio prepago reclamado.

En su escrito de 21 de junio de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED] le comunicamos que en referencia le comunicamos que en referencia a la presente reclamación, hemos realizad una carga de 15 euros en el servicio prepago reclamado.

Por otra parte informarle que no corresponde realizar del terminal y la tarjeta SIM que

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

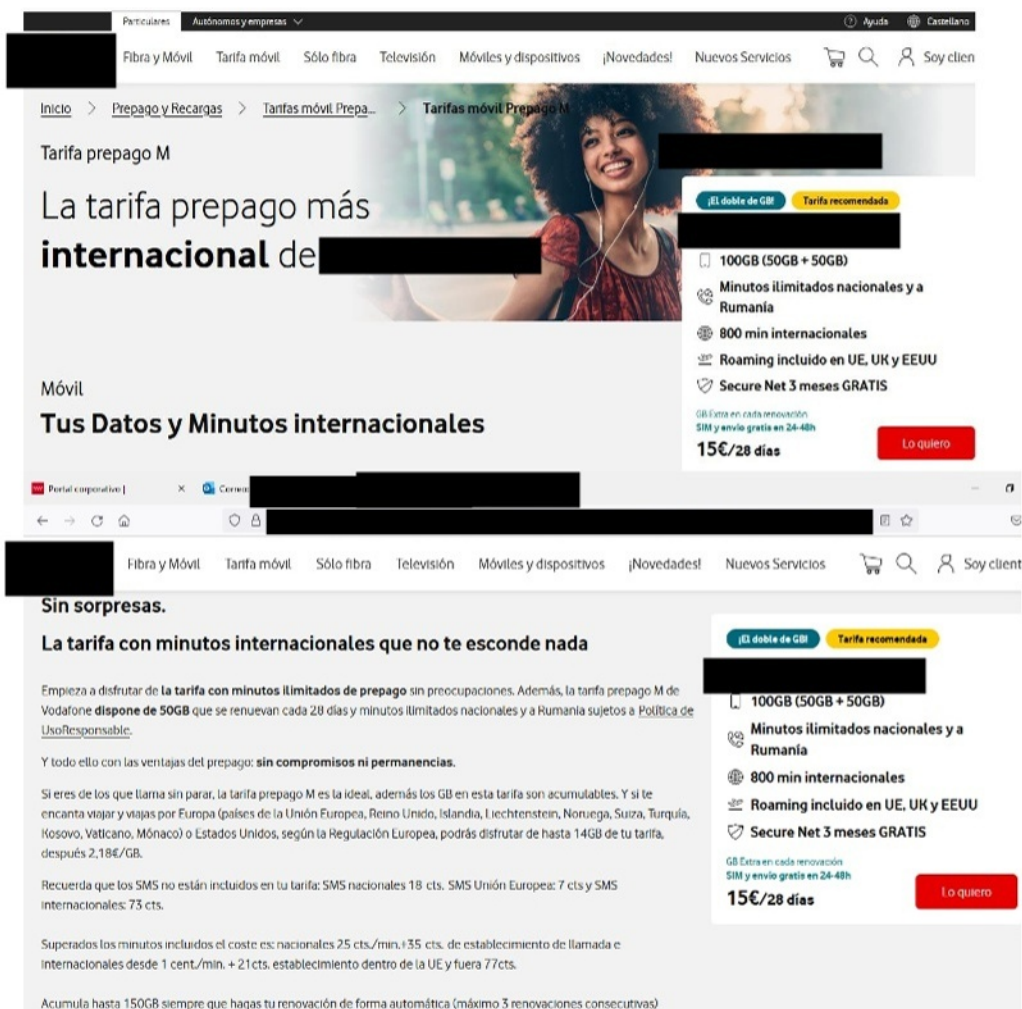
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

ha comprado en EEUU.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la tarjeta que la reclamante adquiere para su estancia en Estados Unidos, no funciona, ni se puede usar para el fin que se adquirió, teniendo la reclamante que comprar un terminal y recargas para poder estar comunicada. Dicho término no es negado por la mercantil, la cual además no da ningún tipo de explicación de lo que ocurrió, sino que solamente se limita a ofrecer una carga de 15 € a la reclamante, cosa que carece de utilidad, ya que la reclamante no está con esta operadora y que la tarjeta se adquirió solo para su viaje a EEUU.



Particulares Autónomos y empresas Ayuda Castellano

Fibra y Móvil Tarifa móvil Sólo fibra Televisión Móviles y dispositivos ¡Novedades! Nuevos Servicios Soy cliente

Inicio > Prepago y Recargas > Tarifas móvil Prepa... > Tarifas móvil Prepago M

Tarifa prepago M

La tarifa prepago más internacional de

Móvil

Tus Datos y Minutos internacionales

¡El doble de GB! Tarifa recomendada

- 100GB (50GB + 50GB)
- Minutos ilimitados nacionales y a Rumania
- 800 min internacionales
- Roaming incluido en UE, UK y EEUU
- Secure Net 3 meses GRATIS

GB Extra en cada renovación
SIM y envío gratis en 24-48h

15€/28 días Lo quiero

Portal corporativo | X | Cerezo

Fibra y Móvil Tarifa móvil Sólo fibra Televisión Móviles y dispositivos ¡Novedades! Nuevos Servicios Soy cliente

Sin sorpresas.

La tarifa con minutos internacionales que no te esconde nada

Empieza a disfrutar de la **tarifa con minutos ilimitados de prepago** sin preocupaciones. Además, la tarifa prepago M de Vodafone **dispone de 50GB** que se renuevan cada 28 días y minutos ilimitados nacionales y a Rumania sujetos a [Política de Uso Responsable](#).

Y todo ello con las ventajas del prepago: **sin compromisos ni permanencias**.

Si eres de los que llama sin parar, la tarifa prepago M es la ideal, además los GB en esta tarifa son acumulables. Y si te encanta viajar y viajar por Europa (países de la Unión Europea, Reino Unido, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza, Turquía, Kosovo, Vaticano, Mónaco) o Estados Unidos, según la Regulación Europea, podrás disfrutar de hasta 14GB de tu tarifa, después 2,18€/GB.

Recuerda que los SMS no están incluidos en tu tarifa: SMS nacionales 18 cts. SMS Unión Europea: 7 cts y SMS internacionales: 73 cts.

Superados los minutos incluidos el coste es: nacionales 25 cts./min. + 35 cts. de establecimiento de llamada e internacionales desde 1 cent./min. + 21 cts. establecimiento dentro de la UE y fuera 77 cts.

Acumula hasta 150GB siempre que hagas tu renovación de forma automática (máximo 3 renovaciones consecutivas)

¡El doble de GB! Tarifa recomendada

- 100GB (50GB + 50GB)
- Minutos ilimitados nacionales y a Rumania
- 800 min internacionales
- Roaming incluido en UE, UK y EEUU
- Secure Net 3 meses GRATIS

GB Extra en cada renovación
SIM y envío gratis en 24-48h

15€/28 días Lo quiero



Comunidad de Madrid

Sun, Oct 2	-€40.76
 Straight Talk Airtime	-€40.76
16:17	-\$39.50
 	
Climint comunicaciones	-15.00€
Card payment	
 Phone and internet	



Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, puesto que, no solo no pudo hacer uso del producto adquirido, expresamente y con antelación, para una estancia en EEUU, sino que se desconoce el motivo y el porqué, pues en ninguna de las comunicaciones aportadas por la mercantil, ni se explica ni se documenta.

Por ello, la mercantil, debe abonar a la reclamante el importe de 133.67 € correspondientes a los siguientes conceptos: Tarjeta prepago  + Recarga SIM Americana(2) y tasas + Terminal americano.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.