



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

04309/2015

RECLAMANTE: XXX. NIF XXX

RECLAMADO : XXX. CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 21 de marzo de 2016 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** Dña. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la modificación de las condiciones de su contrato prepago sin previo aviso. En marzo de 2015, sin avisarle, la compañía dió de baja su teléfono prepago. Solicita la devolución del saldo que tenía, unos 40 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 5 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, manifiesta, entre otras, que desde el 16 de febrero de 2015, las tarjetas prepago tienen las características siguientes: tendrán un plazo máximo de validez de hasta 6 meses para consumir el saldo (desde la activación o desde la última recarga); pasado ese plazo, aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un periodo de 1 mes en el que sólo podrán recibir llamadas y si en dicho periodo (6 meses+1 mes) no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono. El servicio XXX ha expirado con fecha 9 de marzo de 2015, por los motivos expuestos y que, por tanto, no hay posibilidad de reactivarla al nombre de la reclamante ni recuperar el saldo que pudiera haber tenido antes de dicha expiración.

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 comparece a la Audiencia mediante escrito, de fecha registro de entrada 28 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, en el que manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía, no recibió notificación de la modificación, el 17 y el 31 de marzo le dijeron en tienda que disponía de saldo y que no se le había enviado SMS informativo, y que el 9 de abril de 2015, recibió un SMS en el que se le indica que han recuperado la información acerca de la línea prepago que ha expirado (tenía 29,37 euros más iva), por lo que considera que la reclamada dispone de los medios necesarios para consultar dichos extremos. Solicita la devolución del saldo existente que según la comunicación asciende a 35,53 euros, impuestos incluidos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia mediante escrito de fecha registro de entrada 16 de febrero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante al no quedar acreditado que la notificación de la modificación contractual por parte de la reclamada, tal y como se establece legalmente, se haya efectuado, debiendo haber dado la posibilidad a la reclamante de recuperar su saldo antes de cancelar el número. Por ello, la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de TREINTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y TRES CÉNTIMOS (35,53 euros), impuestos incluidos.

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 a la reclamante.

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.

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.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX