



Comunidad de Madrid

(envíe copia en escrito previo hoy), quizás para que si estás usando teléfono por error des tecla de 1 o 2, para que sin quererlo solicites anticipo de saldo Solicita Se dicte un laudo en que se me reconozca lo solicitado anteriormente: 100 € por trastornos ocasionados”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de noviembre de 2024 refiere: “En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Dña. [REDACTED] reclama el saldo de 10 euros que se eliminó por un anticipo de saldo el 02/03/2024, el saldo de unos SMS que no reconoce haber enviado, que no se le envíen más SMS preguntando si quiere anticipo de saldo, que se mantenga la vigencia de las líneas durante 6 meses desde la recarga y no 3 meses como se le ha informado y una compensación económica por los trastornos ocasionados, pues no ha podido usar la línea.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el 02/03/2024 la clienta hizo una recarga de 10 euros (impuestos incluidos) en la línea [REDACTED] y ese mismo día se descontaron 2,5 euros (impuestos incluidos) por anticipo de saldo.

No obstante, el 08/08/2024 por la reclamación previa presentada en el Ayuntamiento y en calidad de servicio, se realizó una devolución de 10 euros (impuestos incluidos) como saldo en esa línea. En cuanto a los consumos que no reconoce, les confirmamos que el 16/09/2024 desde el Servicio de Atención al Cliente se devolvieron 2 euros (impuestos incluidos) por SMS no reconocidos y 1,54 euros (impuestos incluidos) por navegación de internet, aplicándose como saldo en la línea [REDACTED]

Respecto a los SMS avisando de que queda poco saldo o si quiere anticipo de saldo, les comunicamos que son automáticos e informativos, por lo que no se pueden restringir.

Asimismo, les confirmamos que en septiembre se enviaron SMS a la línea notificando que quedaba poco saldo y luego que no quedaba para que pudiera recargar y usar la línea:

Por otro lado, en cuanto a la vigencia de la línea durante 3 meses y no 6 desde que haga una recarga, les comunicamos que la clienta fue informada por SMS el 04/10/2024 en la línea [REDACTED] siendo una característica de la tarifa prepago que tiene contratada y no se puede cambiar.

Para finalizar, en cuanto a la compensación económica por los trastornos ocasionados, no entramos a valorarla.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, respecto a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada”.

En sus escritos de 22 de enero de 2025 refiere: En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Dña. [REDACTED], en la notificación previa reclamaba el saldo de 10 euros (impuestos incluidos), que se eliminó por un anticipo de saldo el 02/03/2024, el saldo de unos SMS que no reconoce haber enviado, que no se le envíen más SMS consultando si desea anticipo de saldo, que se mantenga la vigencia de las líneas durante 6 meses desde la recarga y



Comunidad de Madrid

no 3 meses como se le ha informado. Actualmente, indica que tras haber transcurrido 5 meses desde que presentó la reclamación, sólo se ha resuelto parcialmente, por lo que requiere una compensación de 100 euros por los trastornos ocasionados.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que en fecha 02/03/2024, la cliente realizó en la línea [REDACTED] una recarga por importe de 10 euros (impuestos incluidos) y ese mismo día, [REDACTED] contó 2,50 euros (impuestos incluidos), en relación a un anticipo de saldo solicitado previamente por parte de la titular.

No obstante, el 08/08/2024 tras recibirse la reclamación previa presentada por la Sra. Herranz a través del Ayuntamiento de Madrid, en calidad de servicio, se realizó una devolución de 10 euros (impuestos incluidos) como saldo en dicha línea.

Con respecto a los consumos que no reconoce, les confirmamos que el 16/09/2024, desde el Servicio de Atención al Cliente, se realizó una devolución de 2 euros (impuestos incluidos) por SMS no reconocidos y otra de 1,54 euros (impuestos incluidos) por navegación de internet, aplicándose como saldo en la línea [REDACTED]. En referencia a los SMS que recibe la abonada notificando que dispone de poco saldo o bien, ofreciendo la posibilidad de realizar un anticipo de saldo, les comunicamos que son automáticos e informativos, por lo que no se pueden restringir. Por otro lado, en cuanto a la vigencia de las líneas durante 3 meses y no 6 desde que se realiza una recarga, les comunicamos que la cliente fue informada por SMS el 04/10/2024 en la línea [REDACTED], siendo una característica de la tarifa prepago que tiene contratada, por lo que no es posible cambiar dicha vigencia.

Para finalizar, en relación a la petición de una compensación de 100 euros por los trastornos ocasionados, les señalamos que no entramos a valorar la misma.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por Dña. [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante solicita: *compensación por trastornos ocasionados.*

-me restituyan saldo que me han restado últimamente por SMS que yo no he enviado.

- se abstengan de enviarme en lo sucesivo SMS preguntando si quiero un anticipo de saldo, una vez he hecho la recarga.

- se mantenga la vigencia de la línea durante 6 meses desde la recarga y no de 3 meses, como dicen que va a ser desde el".

2º La mercantil refiere: *Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que el 02/03/2024 la clienta hizo una recarga de 10 euros (impuestos incluidos) en la línea [REDACTED] y ese mismo día se descontaron 2,5 euros (impuestos incluidos) por anticipo de saldo.*

No obstante, el 08/08/2024 por la reclamación previa presentada en el Ayuntamiento y en calidad de servicio, se realizó una devolución de 10 euros (impuestos incluidos) como saldo en esa línea.

En cuanto a los consumos que no reconoce, les confirmamos que el 16/09/2024 desde el Servicio de Atención al Cliente se devolvieron 2 euros (impuestos incluidos) por SMS no reconocidos y 1,54 euros (impuestos incluidos) por navegación de internet, aplicándose como saldo en la línea [REDACTED].



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se CONSIDERAN ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante por la mercantil, con respecto a la restitución de la recarga solicitada por la reclamante.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la solicitud de 100 € en concepto de trastorno ocasionados, al no estar acreditado los mismos y no ser competencia de este Colegio Arbitral.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]