



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03602.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: la disconformidad con la facturación de 150 euros de gastos de instalación puesto que el contrato fue cancelado dentro del periodo de desistimiento, reclama y le dicen que la instalación sólo es gratuita si se permanece en la empresa. Esta cláusula no fue conocida ni aceptada. Solicita la anulación de la penalización por importe de 150 euros.

La parte reclamante aporta escrito en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en derecho conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

El Colegio 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Informa que no fue necesario hacer cableado porque ya lo tenía y solo dejaron un router y ese mismo día, para cancelar, siendo provisional el número de teléfono que le dieron. Devolvió el equipo y le giran un recibo por importe de 150 euros, sin que se le haya mandado factura, recibo que solicita le sea anulado porque no hubo servicio- aporta factura de fecha 27 de septiembre de 2018 con otro operador, [REDACTED] para el periodo comprendido entre el 22 de agosto y 21 de septiembre de 2018-. Asimismo pide que le envíen la factura con el detalle del importe girado.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 548 50 00 - 91 548 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación por escrito manifestando que con la línea fija la titular asumió un compromiso de permanencia de 12 meses debido al descuento de 150 euors realizado en el coste de la instalación del servicio de telefonía fija e instalación de internet. Adjunta grabación de la venta. La instalación se realizó el 26 de septiembre de 2018, tal y como consta en el parte de instalación que adjunta. Posteriormente [REDACTED] ha solicitado la portabilidad de su línea fija, en ese momento el cliente ha solicitado la cancelación de todos los servicios, por lo que se cargó el importe de 150 euros al no cumplir el compromiso de permanencia tal y como consta en las condiciones particulares que adjunta.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que la empresa aporta la grabación de la contratación efectuada informando a la usuaria de las condiciones aplicables a la misma, entre las que se encuentra el compromiso de abonar la cantidad de 150 euros en el caso de que el interesado no cumpliera el plazo de permanencia –por el coste de instalación y puesta en funcionamiento del servicio– que es independiente del derecho de desistimiento para los servicios contratados.

Consta incorporado al expediente un parte de instalación/avería firmado por la titular de fecha 26 de septiembre de 2018, con los comentarios del técnico que se desplazó a su domicilio, y con las actuaciones realizadas :“ *instalación completa, servicio funcionando y explicado funcionamiento*”.

No se considera que la empresa haya cumplido con la gestión encomendada y aceptada en la grabación y tampoco acredita motivo sustancial invalidante del consentimiento prestado.

Se adjunta al Laudo copia de la factura detallada emitida en octubre de 2018, que consta incorporada al expediente.

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.

El abono de la cantidad se podrá realizar en dos plazos (el primero dentro del plazo de cumplimiento otorgado y el segundo al mes siguiente del vencimiento del primero) 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

Previa 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL