



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06927.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que ejerció el derecho de desistimiento en plazo y le facturan dos penalizaciones por gastos de instalación, cuando no hubo tal instalación ya el técnico utilizó la instalación existente y el router fue devuelto, y por incumplimiento de la permanencia que en ningún momento le advirtieron de la misma. Solicita la anulación de la deuda de 250,33 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que acepta someter el conflicto al Arbitraje de Consumo. En la llamada que adjunta no se solicita desistimiento. Tal y como consta en las Condiciones Generales de Contratación, para ejercer el derecho de desistimiento deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el número de pedido. Se desestima la reclamación ya que no consta desistimiento y por lo tanto se han aplicado las condiciones del contrato para una baja.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando los artículos 10 y 12 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, el artículo 1.256 del Código Civil y artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y solicita la anulación de la factura de penalización e instalación.

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.
- 3.- Leer a la parte reclamante el escrito de alegaciones aportado por la empresa reclamada.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que el técnico que acudió a su casa vio que la instalación de fibra valía y sólo cambió el router, pareciéndole abusivo el precio que cobran. Cuando contrató por teléfono no le informaron nada, ni le enviaron ningún documento y desconocía la palabra desistimiento. Solicita que anulen la deuda que le reclaman, y no estar incluido en el registro de morosos.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el cliente no se acogió a su derecho de desistimiento. No obstante, en caso de que el cliente hubiera desistido, no se devuelven los gastos de instalación ya que se ha verificado que se llegó a realizar la instalación en el domicilio del cliente (adjunta parte firmado) y por lo tanto tal y como se indica en las Condiciones Generales de Contratación, si se solicita la cancelación o baja antes de los 3 primeros meses una vez se ha realizado la instalación, al cliente le correspondería abonar los gastos incurridos en la misma. Además el cliente tenía 12 meses de permanencia por contrato los cuales no se han cumplido.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación, no acredita haberle informado del derecho de desistimiento, ni haber enviado documentación escrita de la contratación, ni haber facilitado el escrito de desistimiento. Asimismo tampoco está acreditada la tarifa contratada, la adquisición en su caso de un compromiso de permanencia, su duración y el importe de la penalización en caso de incumplimiento. Aunque se instaló el router, el servicio contratado no se llegó a activar ni a prestar, no llegándose a emitir ninguna factura con consumo y la tarifa contratada. Los cargos de la factura reclamada de 7 de agosto de 2018 aportada al expediente son dos penalizaciones, y de acuerdo con el artículo 68.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el ejercicio del derecho de desistimiento no conllevará penalización de ninguna clase. En consecuencia, ambos cargos por importe de 170 € y 105,12 € deben ser anulados.

La empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 22 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL