



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00556.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** por la disconformidad con la facturación del coste de instalación por importe de 181,50 €, puesto que la oferta comercial incluía la condición de probar sin coste, y al no cumplirse los requisitos de cobertura router en toda la casa, y por la baja calidad del suministro solicitó la cancelación del servicio, además del engaño en la propuesta puesto que la prestadora del servicio no era ##### sino #####. Solicita la anulación de la deuda. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que acepta someter a arbitraje la **reclamación**, y alega en síntesis que en la llamada de contratación se indica que la empresa es #####, empresa del grupo #####, y en cuanto a los gastos de instalación son gratuitos, pero si cancela o se da de baja antes de transcurrir 12 meses desde la instalación, se cobrarán 181,50 €, tal y como se informa en la llamada de contratación, y se recoge en el contrato que aporta la parte reclamante. Adjunta grabaciones y parte de instalación.

La parte reclamante aporta escrito del 16 de abril de 2022, contestando que tal y como manifiesta la empresa solicitó la baja el mismo día de la instalación, por lo tanto dentro del **plazo** legal de 14 días. Que el wifi no llegaba al salón que está a 6 metros de donde se encuentra el router, por lo que no se cumplen los 100 metros ofrecidos. Finalmente, manifiesta que las tarjetas SIM eran de muy baja calidad, desechando el técnico una de ellas durante la instalación porque no funcionaba.

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 empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la llamada se informa correctamente que si cancela el servicio antes de los 12 meses debería abonar los gastos de instalación, y en cuanto al mal funcionamiento del router o de las tarjetas SIM no consta que se notificara la incidencia. Formula reconvención sobre la deuda por importe de 181,50 €.



Comunidad de Madrid

Concluye que tras más de 20 minutos de conversación, agotado, hablan del costo de instalación y habiendo dicho primero que era gratis, por lo que hay una falta de claridad, y no se especifica que no se contempla un **plazo** de desistimiento de 14 días.

Posteriormente, aporta escrito alegando que:

1. En ningún momento ##### Móviles ha especificado que no había **plazo** de desistimiento de 14 días, dentro de cuyo **plazo** entiendo quedaría respaldada la baja sin costes. Se puede verificar en las 3 grabaciones.
2. El equipamiento suministrado no cumplía los requisitos especificados en las conversaciones telefónicas, como por ejemplo "router" de alcance superior a 100 m anunciado. Ver fichero pptx.
3. En todo momento se me dio a entender que la instalación era gratuita, por lo que no comparto pagar penalización por baja.
4. La instalación consistió en escasos 20-30 minutos del técnico para cambiar router y conexión, pues se ha aprovechado totalmente la instalación que ya existía. Esto hace entender que en cualquier caso un coste de 181 € sería excesivo.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta en la contratación mediante grabación la información sobre el derecho de desistimiento, ni la autorización expresa del reclamante para el inicio de la prestación del servicio durante el **plazo** de desistimiento, y no constando que llegara a prestarse el servicio, la parte reclamante no debe asumir ningún coste, por lo que la empresa reclamada debe anular la deuda reclamada.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por un importe de 181,50 €, que la parte reclamante no debe abonar.

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.

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

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.

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