



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04314.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. Consumidores y Usuarios #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: "cliente de ##### para los servicios de internet y televisión mediante la tecnología HFC (cable coaxial), por lo que ya existía instalación funcional y operativa en mi domicilio. Ante la oferta comercial que ofrecieron, una tarifa de 50 € al mes, se formaliza mediante grabación telefónica el contrato con número #####. El 12/11/2021 acude a mi vivienda un instalador de ##### para dejar funcionando los equipos necesarios para el acceso a los servicios contratados, limitándose la actuación del técnico al cambio de los equipos. No se actúa en absoluto sobre la acometida de repartidor a domicilio o en la instalación interior del domicilio. Tras solicitar a la compañía el contrato, este le es remitido por correo electrónico el 16/11/2021, momento en el que se constata que la cuantía no es la que el comercial indicó en su momento y que los 50 € ofrecidos sólo se facturarían durante los tres primeros meses, doblando dicha cantidad después de pasar dicho periodo, por lo que decide resolver el contrato el 17/11/2021. El 17/11/2021, se pone en contacto con la operadora para intentar dar de baja el contrato mencionado, consiguiendo sólo dar de baja el contrato que tenía con ##### desde 2015 y que deberían haber cancelado en el momento de perfeccionar el nuevo contrato. Tras varios intentos, finalmente, el 24/11/2021, se realiza una grabación de resolución de contrato de todos los servicios que tenía contratados con #####. A pesar de lo anterior, se recibe un teléfono móvil que nunca solicitó ni dio su consentimiento para su envío, por lo que se ha intentado en varias ocasiones su devolución, tanto físicamente en los establecimientos ##### como por vía telefónica, siendo todas ellas infructuosas dado que nunca han querido gestionar su devolución. En ese sentido, hay que señalar que se dirigió a un establecimiento físico de la mercantil para proceder a la devolución del terminal no solicitado, cumplimentando la correspondiente Hoja de Reclamaciones para dejar constancia de este hecho. No obstante, lo anterior, se gira y paga la factura con número Z121-##### 6, con valor total de 434,52 €, de los cuales 123,97 € son en concepto de "carga por instalación de fibra" y 196,99 € son en concepto de "carga por compromiso en tarifa", todos ellos antes de la aplicación del IVA".

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Que ##### proceda a reintegrar de la factura ZI21-##### 6 los importes de 123,97 € en concepto de cargo por instalación de fibra y 196,99 € en concepto de Cargo por compromiso en tarifa (ambos sin IVA) girados. En su escrito de fecha 6 de junio de 2022 refiere: Que habiéndose dado traslado, con fecha 01/06/2022, por parte de esa junta arbitral de las alegaciones de ##### a mi solicitud de arbitraje por medio de la presente informo a esa junta arbitral de que no estoy de acuerdo con lo indicado por la operadora y me reitero en mi escrito de **reclamación** adjuntado con mi solicitud. Quiero hacer hincapié en los errores cometidos por la compañía a la hora de dar de baja los contratos. Insistir que la resolución de baja se realiza dentro de los 14 días de desistimiento. También quiero recalcar que la compañía no realizó ninguna instalación, sino que cambió un aparato por otro. Finalmente, respecto al terminal, quiero recordar que yo nunca solicité el móvil ni di mi consentimiento para su envío. Es más, lo intenté devolver por todos los medios que pude sin que desde ##### gestionaran la devolución. En su escrito de fecha 24 de noviembre de 2022 refiere. "Que, con fecha 24/11/2022, he recibido un correo electrónico por parte de esta junta arbitral solicitando que les adjunte el texto explicativo al que hacía referencia en mi solicitud de arbitraje. Por medio de este correo adjunto dicho texto explicativo en formato Word. Asimismo, me solicitan documentación que acredite mis intentos de devolución del terminal que teniendo en mi casa guardado en su embalaje. En ese sentido, comentar que no tengo ningún correo o llamada que lo acredite, ya que los intentos de devolución los realicé en tienda física de ##### negándoseme la recogida. Ante esa negativa como documento que acredite mis intentos de devolución solo tengo la Hoja de Reclamación solicitada en el establecimiento, con fecha 22/12/2021".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que en referencia a los cargos facturados por instalación de fibra y por compromiso de permanencia, a los que hace alusión ##### en su escrito, estos son correctos, no procediendo la anulación de los mismos. A este respecto, le informamos de que la línea móvil ##### se portó a otro operador el 23 de noviembre de 2021, mientras que la línea móvil ##### lo hizo el 29 de noviembre de 2019 y los servicios de Fibra 600Mb, línea fija ##### y ##### TV se desconectaron ese mismo día, 29 de noviembre de 2021, a petición expresa del #####. En este sentido, y tras revisar la facturación emitida por dichos servicios, ponemos en su conocimiento que los cargos objeto de controversia se recogen en la factura del 1 de diciembre de 2021, cuya copia se adjunta. En relación a lo anterior, le hacemos saber que disponemos de contrato, cuya copia también se adjunta a esta comunicación, formalizado el 9 de noviembre de 2021 y firmado digitalmente por #####, en cuyo resumen de compra asociado se indica que "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, ##### incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un **plazo** de 12 meses desde la instalación del servicio". Asimismo, le indicamos que en dicho resumen de compra se recoge un compromiso de permanencia de 24 meses de duración y un importe máximo por cancelación anticipada de 200 € por la adquisición de forma gratuita de un terminal móvil modelo Realme C21 Cross Black que fue entregado al ##### el 12 de noviembre de 2021. Así pues, por todo lo expuesto, la facturación emitida se considera correcta, no procediendo regularización alguna sobre la misma. En su escrito de 10 de noviembre de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no tenemos prueba alguna que demuestre que el reclamante fuera informado de que si se daba de baja o portaba a otra compañía antes de los 14 días del periodo de



Comunidad de Madrid

En caso de desistimiento antes de 12 meses, tendría que abonar el importe por instalación. Asimismo, si queda acreditado el desistimiento del contrato dentro de los 14 días que establece la ley, dicho desistimiento también se puede hacer extensivo al terminal adscrito al contrato. Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante. La mercantil debe devolver los siguientes importes: 1º el cargo por instalación de fibra de 123,97 € y 2º el "Cargo por compromiso en tarifa" por importe de 196,99 €, haciendo un importe total de 320,96 € más IVA que asciende a la cantidad de 388,36 €. Dicho importe, 388,36 €, se debe ingresar en la cuenta del reclamante. Asimismo, se debe recoger el terminal adscrito al contrato en el domicilio del reclamante sin coste alguno para este.

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 realizará 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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