



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 05389.1.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCAL: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGAL DE ASOCIAC. DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en que se porté a

con el compromiso de que le pagarian la portabilidad de su anterior operador.

Realizada la portabilidad le exigen el pago de una fianza para abonarle la penalizacion, le pareció extraño por lo que busco en google y encontré que se trataba de un engaño de personas que se hacen pasar por #####, a quien se lo comunicó sin mostrar ningun interés. Les comunica que si no se hacen cargo de la penalización tiene que volver a su anterior operador, le dicen que le comprenden pero le pasan el cargo por el banco, y tras reclamar dos veces decide devolver el recibo y abonar el consumo. Solicita que no le reclamen 150 euros por la instalación de fibra puesto que no recibió ningun apoyo de la empresa. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la Solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cargo de instalación de fibra por importe de 150 euros, emitido es correcto ya que el reclamante hizo uso y presenta consumos en el servicio de fibra internet y la línea de número fijo, y solicitó la desactivación de los servicios antes de cumplir 12 meses de compromiso. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de octubre de 2020, del que se dio traslado

a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que no hacen ninguna referencia al engaño que sufrió, y que descubrió cuando ya tenía todo instalado obligándole a abandonar ##### porque la penalización con su anterior operador era muy elevada. No denunció los hechos porque los agentes de la Comisaría le informaron que al no haber llegado a realizar el pago de 300 euros no había llegado a cometerse



Comunidad de Madrid

ningun delito. Devolvid todos los equipos a ##### como le indicaron, y diciéndole en un primer momento que no tendría que pagar nada por instalación, que además consistió únicamente en cambiar el cajetín porque la instalación de fibra ya la había realizado su anterior operador. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito y documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que ##### no le ha solicitado el pago de 300 euros, y cuando contrato se ofertó el pago de la penalización hasta un máximo de 300 euros. En las facturas se han aplicado las tarifas y los descuentos contratados, y reflejan consumo, y no habiendo cumplido la permanencia de 12 meses no procede anular el cargo por instalación de fibra. Formula reconvencción sobre la deuda de 150 euros. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 baja anticipada se debió a una incidencia sobre la que la parte reclamante no recibió la debida atención y explicaciones, y que la empresa reclamada no acredita haber realizado la instalación de la fibra. En consecuencia debe anular el cargo por importe de 150 euros por instalación de fibra de la factura de 15 de abril de 2020, y la correspondiente deuda. DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 150 euros, que la parte reclamante no debe abonar. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 DIAS 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. 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. A



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, Madrid, 18 de mayo de 2021