



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05920.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

####, en representación de la Asociación ####, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, 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: que, dentro del **plazo** para ejercer el derecho de desistimiento, procedió a anular la contratación y mantener su contrato con la compañía anterior. Le reclaman el pago de instalación por importe de 151,40 euros, pero no recuerda haber sido informado de dicho importe, además de no haber recibido la factura. Solicita que se anule el importe que reclaman, que le envíen la grabación de la contratación y la cancelación de sus datos en los archivos de la compañía, así como su no inclusión en ficheros de morosos.

La parte reclamada alega que en referencia al cargo por instalación de fibra al que alude #### en su escrito, la aplicación de éste es correcta, no procediendo la anulación del mismo. A este respecto, le informamos de que la #### tuvo activos los servicios de Fibra 600Mb, línea fija #### y #### TV Seriefans, entre los días 18 y 23 de enero de 2020. Que no ha sido posible localizar la grabación de la llamada que corresponde a las condiciones asociadas al contrato formalizado por ####. No obstante, a esta comunicación se adjunta copia del documento formalizado con fecha 16 de enero de 2020, fruto de dicha grabación. Además, se adjunta también copia del resumen de compra asociado a dicho contrato, enviado a la dirección de correo electrónico facilitada por la #### a tales efectos. Que la #### presenta actualmente un importe pendiente de pago de 151,70€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitan, correspondiente con el impago de la factura emitida el 1 de febrero de 2020.

La parte reclamante manifiesta que recibió una llamada de alguien que se identificó como ####, que es la compañía con la que siempre tuvo contratados los servicios de telefonía. En ella indicaba que al día siguiente se le subiría la tarifa, y que tenía dos días para dar de baja el servicio y contratar con otra compañía de las que le llamarían para hacerle ofertas. Dado que no se le había avisado de esta subida, no quiso continuar, aceptando una de las ofertas de uno de los operadores que le llamaron ese mismo día (####). Rápidamente le mandaron un técnico, que no hizo otra cosa que enchufar el módem de ####, ya que la instalación era la que ya existía, hecha por #### y que no tocaron para nada. Se supone que es el servicio que están intentando cobrar, de 150 euros, que los equipos los devolvió. A los dos días le llaman desde #### para preguntar por qué había solicitado baja y portabilidad, avisándole de que no eran ellos quienes le llamaron con ese supuesto aviso de cambio de tarifa. Tras esto, revertió todo el proceso ya que se le informó en el momento de la contratación que no existía ningún cambio de tarifa.

Comunidad de Madrid

compromiso de permanencia, porque de haber sido así, no hubiera contratado. Desde entonces, hace ya más de un año, no ha parado de recibir llamadas amenazantes de compañías que le reclaman esa deuda con #####,

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo sido informado del cargo por instalación de fibra objeto de controversia, recogido en el punto 9 (Instalación de los Servicios), párrafo 4, de las Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares, anexo al contrato, la aplicación de dicho cargo es correcta, no procediendo la anulación del mismo, debiendo la reclamante abonar la factura emitida el 1 de febrero de 2020, en la cantidad 151,70€ (impuestos indirectos incluidos).

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.

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 indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.