



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07934.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo de 2020, 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 C.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, habiendo solicitado cambio de compañía, acudieron al domicilio a instalar equipos de ADSL y televisión. Posteriormente, y en el **plazo** estipulado de los 15 días, solicitó la devolución de los equipos, amenazándole que no podía recogerlos y requiriendo el pago de 152,56 euros. Le obligaron a hacer grabación telefónica a la que se opuso. Le cargaron en la cuenta dicha cantidad y una cuota de 3,31 euros. Solicita la anulación de la deuda.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 31 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante contrató el 12 de julio de ##### One ilimitada con un descuento de fidelización asociado a un compromiso en ##### de 12 meses. La contratación se realizó en tienda presencial, por lo que no se aplica periodo de desistimiento alguno. Además, el cargo por instalación de Fibra se debe a que ##### subvenciona los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en el contrato, no corresponde por lo tanto a los equipos facilitados. El reclamante adeuda 152,56 euros impuestos incluidos.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que la contratación no se realizó en tienda sino mediante grabación telefónica en la que se le informó del derecho de desistimiento. La instalación ya la tenía en su domicilio, acudió un técnico que se limitó a conectar los aparatos y no le dejó ningún documento de su actuación. Llamó para cancelar la portabilidad y le pusieron muchos impedimentos, y le habían dado un nuevo número en la línea fija por lo que no podía rescatar su anterior número. Fue cuando solicitó la cancelación de la portabilidad cuando le quisieron hacer una grabación para aceptar la penalización, a la que se opuso. No llegó a tener servicio con la empresa y devolvió los equipos. Solicita la anulación de la deuda.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera las alegaciones y la reconvencción.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente fallo.

Comunidad de Madrid

, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**:

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 ejerció el derecho de desistimiento en **plazo**, que contrató a distancia mediante grabación telefónica habiendo aportado la empresa un contrato escrito no firmado por la parte reclamante, y no constando la grabación de la contratación ni la información facilitada a la parte reclamante, se procede a anular la factura de 22 de agosto de 2019, que no refleja consumo, por importe de 152,56 euros.

DESESTIMAR' la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 152,56 euros, 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. 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.

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.

Madrid, 10 de marzo de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####