



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10461.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 28/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano prearbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el importe de 155,93 € al que asciende la factura YI21-##### , de fecha 22/09/2021, emitida por #####, #####U., filial de #####, #####, a consecuencia de haber ejercido la reclamante, en el **plazo** legal, en concreto en fecha 3/09/2021, su derecho de desistimiento del contrato suscrito el 24/08/2021 por vía telefónica con un comercial de #####; cuantía que se desglosa básicamente en los conceptos de "carga por instalación de fibra" y "penalización descuento con permanencia".

Convocada la audiencia escrita el 27/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, y alega que no tuvo oportunidad de leer las condiciones contractuales aplicables al contrato suscrito telefónicamente el 24/08/2021 con la comercial de ##### por el hecho de haber recibido el SMS con un enlace para proceder a la firma "on line" del contrato antes de tener acceso al fichero PDF donde constan las citadas condiciones contractuales. La operadora no le comunicó que podía colgar la llamada, leer y después contratar, sino que le indicó que lo firmase sobre la marcha con el SMS. Solicita además que la parte reclamada aporte la grabación en la que consta la conversación de la contratación telefónica realizada.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que con fecha 31/08/2021 se instaló en el domicilio facilitado por la reclamante, #####. #####, el servicio de fijo ##### fibra y televisión, desactivándose con fecha 7/09/2021 a petición de la misma. Que se ha realizado un abono de 5,93 € (IVA incluido) correspondiente a las cuotas facturadas desde

Comunidad de Madrid

Con respecto a la factura de septiembre de 2021, la reclamada ha aplicado la cláusula de "permanencia" con el fin de "reducir los importes reclamados a la señora #####", y ha ingresado el importe correspondiente en la cuenta bancaria de la reclamante el 12/11/2021.

En cuanto a los gastos de instalación, la reclamada se refiere a la cláusula 9 de las condiciones particulares de contratación, donde se establece que: "##### 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". Sin embargo, la reclamada recuerda que dicho coste puede ser asumido parcial o totalmente por ##### y solo se repercutirá en la factura del cliente en caso de que se dé de baja del servicio de fibra dentro del **plazo** establecido en las condiciones particulares. Además, añade que este coste se debe a las acciones técnicas, incluyendo el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos, en la central y en nuestros sistemas, así como por la propia actuación en el domicilio del cliente, motivo por el cual se incurre en una serie de costes que se subvencionan si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en sus contratos, y por lo contrario, se facturan, como es el caso de la **reclamación** objeto de controversia, si no se cumple con dicho periodo.

Por lo tanto, la reclamada solicita una reconvencción por la cantidad de 150 € (IVA incluido) en concepto de los gastos de instalación especificados en la factura YI21-##### , de fecha 22/09/2021, y confirma que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante. Por lo tanto, no debe abonar la cuantía de 150 € (IVA incluido) en concepto de gastos de instalación de la factura YI21-##### y reconvenidos por #####. De acuerdo con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, TRLGDCU), la reclamante ejerció en tiempo y forma el derecho de desistimiento que le otorga la citada norma. Lo que conlleva a su vez el ejercicio del derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados. No obstante la praxis seguida por la comercial de la operadora reclamada, la cual, basándose en la buena fe de la reclamante, no le informó de forma conveniente sobre las condiciones del contrato que iba a suscribir antes de su aceptación. Lo que supone contravenir la obligación prevista para la mercantil reclamada en el citado TRLGDCU cuando dispone que "antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas". A mayor abundamiento, el documento aportado al expediente donde consta el hash de confirmación de la firma "on line" del contrato por la reclamante aparece sin hora y sin lugar.



Comunidad de Madrid

Señora #####, es importante que tuviera conocimiento de las condiciones contratadas antes de su firma. Por último, y en cuanto a las actuaciones técnicas realizadas y alegadas por la reclamada que motivan el coste de 150 € de gastos de instalación que debe soportar la reclamante, cabe destacar que la reclamante, con domicilio en Manzanares El Real, ha justificado documentalmente la devolución de los equipos instalados en la tienda ##### de Colmenar Viejo. Por lo tanto, si esa compañía reclama los gastos por -entre otras actuaciones-, la realizada en la vivienda de la reclamante por uno de sus técnicos para instalar los aparatos oportunos, en **EQUIDAD** debería corresponder igualmente a la empresa su recogida, en lugar de obligar a los consumidores a desinstalar los equipos y entregarlos mediante el procedimiento que la operadora considere oportuno, con el consiguiente gasto que ello les genera. ##### deberá igualmente excluir, en su caso, los datos de la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en la que hubieran sido incluidos previamente por la misma operadora. Se desestima la reconvencción planteada por #####, parte reclamada, por las razones expuestas en el párrafo precedente.

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.