



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11504.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 02 de noviembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

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

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: "se me devuelvan los 123,97 € + IVA ya que es ##### quien no puede completar la instalación del pack contratado y realicé el desistimiento dentro de los 14 días que ellos indican en su web". En el escrito del 13 de enero de 2022 se ratifica en lo anterior y añade que su piso es de obra nueva y tiene toda la instalación hecha. En el escrito del 16 de julio de 2022, por la presente les confirmo que la situación por la que realicé esta **reclamación** contra ##### #####. es la misma y sigo reclamando los 150 euros cobrados dentro del período de desistimiento que marca la legislación vigente por una no finalización del pack contratado debido a problemas técnicos por parte de #####.

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, les informamos que la #####efectuó la contratación de los servicios con fecha 22 de octubre de 2021 y que se le remitió copia del contrato a su correo electrónico para su comprobación. En dicho contrato y en el último párrafo del mismo se le informa de: 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. Los equipos que te hemos entregado para prestarte los servicios pueden estar en régimen de venta, alquiler o cesión. En caso de baja, si tus equipos están en régimen de alquiler o cesión, debes devolverlos en perfecto estado de uso a #####. En caso contrario, tendrás que abonar una penalización de hasta 120 euros por equipo entregado y no devuelto. Dicha instalación fue realizada en el domicilio de la cliente, existiendo una incidencia en la portabilidad de uno de los servicios móviles y que estos no están sujetos a dicha penalización.



Comunidad de Madrid

Podemos atender la petición que nos plantean de la cancelación del cargo por instalación de fibra incluido en la factura de fecha 15 de noviembre de 2021. En su escrito del 13 de julio de 2022, refiere que una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ####, le comunicamos que con fecha 25 de octubre de 2021 realizó un contrato a través de la Tienda Online aceptando las condiciones a través de firma digital, tal y como se puede verificar en la documentación anexa. Asimismo, informamos a #### que en dichas condiciones se informa: "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". Por esto, notificamos a la #### que no procede el abono del concepto "Cargo por Instalación de Fibra" emitido en la factura 15 de noviembre de 2021.

De la documentación aportada al expediente se puede constatar:

- 1º Que la reclamante contrata un Pack con un importe mensual.
- 2º No se puede realizar la instalación por un error al portar la línea que no es la de la reclamante.
- 3º Se da de baja dentro del periodo de desistimiento de 14 días.
- 4º En la documentación aportada, la mercantil refiere: "#### 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. En caso de baja, debes devolver en perfecto estado de uso a #### los equipos de fibra y TV, en caso contrario, tendrás que abonar el coste asociado de los equipos". Dicho documento no está firmado por ninguna de las partes.
- 5º La causa del desistimiento son por causas imputables a la mercantil al portar una línea que no era.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado:

- 1º la realización de la instalación, ni documento válido que constate la misma.
 - 2º que la información del coste de la instalación fuera enviada a la reclamante.
 - 3º las llamadas realizadas a la mercantil informando el error en la línea, ya que no es aportada dicha grabación por la mercantil para su comprobación.
- Pero si queda acreditado, que la reclamante desistió dentro del periodo de los 14 días.**

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar la cantidad de 150 € cobrada en concepto de instalación.

Así mismo, se debe quitar a la reclamante de cualquier fichero de moroso en la que pudiera estar incluida.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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