



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12286.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de septiembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El día 6 de septiembre se firma un contrato con ##### (fibra y telefonía móvil) sin coste ni permanencia y 14 días de prueba, según el comercial de la empresa. Los servicios contratados no funcionan correctamente, la velocidad de datos en los terminales era muy baja y la fibra era muy débil en varias zonas del domicilio. Se hace una portabilidad a otra empresa el día 10 de septiembre de 2021. Pero el día 20 de octubre me cobran en mi cuenta bancaria 155,34 €. ##### indica que son los costes de instalación de la fibra. Se devuelve la factura.

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: "la devolución del importe a pagar de 155,34 €". En su escrito de fecha 16 de marzo de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "no fui informado en la llamada del agente comercial del gasto de instalación de fibra y tuve que contestar al acuerdo del contrato con un sí, mientras hablaba con el agente por teléfono y sin darme tiempo a leer".

En su escrito de fecha 16 de agosto de 2022 contesta a la grabación aportada por la mercantil y refiere que no le informaron del gasto de la instalación si se daba de baja dentro de los 14 días del desistimiento.

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 por el #####, le comunicamos que en referencia al cargo facturado en el mes de octubre de 2021 en el cual se factura cargo por instalación de fibra, indicar que el mismo es correcto. Indicarle que el cargo emitido corresponde a los gastos administrativos y de equipamiento generados a ##### durante las gestiones de provisión del servicio y que los mismos no son facturados siempre y cuando el servicio se mantenga durante el periodo comprometido que son doce meses. Informarle que tal y como consta en la cláusula número 9 de las condiciones generales."

Comunidad de Madrid

Incurra en un coste de ciento cincuenta (150 €) euros que deberá ser abonado por el cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por ##### y sólo será repercutido en la factura del cliente en el caso de que se dé de baja del servicio de Fibra dentro del **plazo** establecido en las Condiciones Particulares. Aportamos a este escrito las Condiciones Particulares de contratación en las cuales también consta recogido este punto. Los servicios constan instalados con fecha de septiembre de 2021 y desactivados a petición de la titular con fecha 27 de septiembre de 2021, por lo que con carácter automático se produjo el mencionado cargo al no cumplir el compromiso adquirido, por lo que dicho cargo es correcto y no procede rectificación del mismo. Adjuntamos contrato y condiciones para su comprobación.

Asimismo, informarle que en ningún momento fue notificada incidencia alguna con el servicio en el soporte técnico de #####. Por último, informarle que la cuenta cliente ##### presenta un importe pendiente de pago que asciende a 155.34 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la factura devuelta en el mes de octubre de 2021. Le informamos que para el pago del importe pendiente cuya reconvención expresa le solicitamos.

En su escrito de fecha 9 de agosto de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el reclamante, tanto en la grabación como en la documentación que aporta la mercantil, contiene la siguiente información: "que si se da de baja antes de los 12 meses tiene que abonar los 150 € de la instalación", pero no queda acreditado que se informará a la reclamante que, dentro del derecho de desistimiento de los 14 días y, por tanto, dentro del periodo de prueba, haya que pagar la instalación, porque dicho término no está claro ni se hace referencia al mismo. Máxime cuando la baja se produce debido a que el servicio no funcionaba correctamente.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, con respecto a no abonar los gastos de instalación que ascienden a 150 €; no obstante, sí debe abonar a la mercantil el resto de la factura que asciende a 5,34 € de los consumos realizados en el tiempo que estuvo vigente el contrato.

Asimismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvención solicitada por la mercantil en el importe de 5,34 € cuyo importe debe ser abonado por el reclamante al número de cuenta aportado por la mercantil.

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.

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



Comunidad de Madrid

Esta notificación, **previa notificación a la otra parte**, incluye: 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.