



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01904.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Baja anticipada:

En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: la reclamante refiere que contrata con [REDACTED] una oferta por teléfono, que cancela posteriormente por una contra oferta con [REDACTED]. Pero pasado un tiempo, le comunican que tiene que pagar 148,09 € en concepto de cargo por instalación de servicios pero la reclamante refiere que en ningún momento el comercial que le hizo la oferta, le comunicó ni antes ni durante la grabación del contrato, realizado por vía telefónica (conversación grabada por [REDACTED]), que en caso de que finalmente no se contratará con ellos tendría que pagar esa cantidad. El reclamante refiere además de que hubo claramente una falta de información a la hora de contratar el producto y que se siente estafada.

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 manifiesta: "se anule la cantidad anteriormente mencionada, que mi reclamación continúe y que se vaya a arbitraje".

En su escrito de 11 de abril de 2023 refiere: "Quiero reafirmarme en mi reclamación previa ya que: "1) Desistí de la oferta por parte de [REDACTED] en Tiempo Y FORMA LEGAL establecidos; 2) Que al hacer la contratación con ellos, por vía telefónica (conversación Grabada), en ningún momento, se me informa, que en caso de baja anticipada tendría que pagar una penalización por una cantidad de 148,09 € (cantidad que creo que es bastante elevada como para obviar ese dato y pasarlo por alto a la hora de contratar un producto), con lo que, ha habido falta de información pre-contractual"

En su escrito de 16 de junio de 2023 se refiere: "Comunico, a la Junta Arbitral Regional de Consumo, que en relación al expediente arriba indicado, la situación a día de hoy de litigio formulado contra [REDACTED], sigue sin resolverse, encontrándose en la misma situación. Que me reafirmo a mi declaración previa, con los documentos aportados a la Junta Arbitral incluidos en mi expediente.

Que no tengo más documentación que adjuntar, y que en relación a la aportación de una

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

"Comunicación de Baja", se informa, que la baja de producto contratado con [REDACTED], se realizó por vía telefónica, con lo que no puedo aportar ese documento, es por lo que solicito, se revisen las conversaciones grabadas con la empresa de telefonía.

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 la Sra. [REDACTED], le comunicamos que con fecha 19 de octubre de 2022 se realiza la instalación del servicio fijo y Fibra en su domicilio y, con fecha 25 de octubre de 2022, lleva a cabo la desactivación de estos.

Asimismo, informar a Dña. [REDACTED] que el 17 de octubre de 2022 firma el contrato mediante certificado digital en el cual se incluye el "Cargo por baja anticipada 12 meses 150€" y "Permanencia Descuento Fidelización 12 meses", por lo que la factura emitida el 1 de noviembre de 2022 con los cargos derivados de estos conceptos, es correcta. Se adjunta contrato y factura.

En este sentido, al respecto de los importes pendientes de pago de 148,09 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvencción expresa le solicitamos, deseamos notificarle que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 1 de noviembre de 2022.

En sus escritos de fecha 7 de julio de 2023, se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que la reclamante solicito ejercer su derecho de desistimiento antes del plazo de los 14 días, ya que según refiere la mercantil la reclamante firma el contrato el 17 de octubre de 2022 y se da de baja con fecha 25 de octubre de 2022 que es cuando se lleva a cabo la desactivación de estos y por ello, como establece la normativa aplicable en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su Artículo 68.1 dice: "El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento"; y en su punto 2 dice: "El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato. Así mismo, en su Artículo 73 refiere: "El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor y usuario haya recibido la prestación".

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, entendiendo, no ser aplicable el cargo "Penalización Descuento con Permanencia y Cargo por Instalación de Fibra" y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil, debe abonar a la reclamante, el importe de la factura reclamada de número [REDACTED] que asciende a 148,09 €. Se debe reintegrar dicho importe a la reclamante y en el caso de que la reclamante no lo haya abonado, se debe anular dicha deuda por la mercantil.



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.