



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08353.4/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

Desistimiento:

En Madrid, a 31 de marzo 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: El día 30 de junio de 2022, la reclamante ejecuta su derecho al desistimiento de una portabilidad de fibra y 2 líneas móviles el mismo día que se instaló la fibra. Al hablar con la operadora se le informó de un cargo de 150 € el cual indiqué que no estaba conforme al disponer como cliente de un plazo para el desistimiento. El día 27 de julio recibe un cargo de 163,37 € como penalización.

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: "Que se devuelvan la totalidad de los cargos, al comunicar debidamente a [REDACTED] en plazo y forma la ejecución de mi derecho a desistimiento. Además, solicitamos una investigación ya que, la grabación fue fraudulenta al no permitir mostrar mi no conformidad y ocultarme información deliberadamente para que mi futura reclamación no prosperase".

En su escrito de 18 de noviembre de 2022 refiere: "Las fecha aportadas por [REDACTED] son incorrectas: el día 30 de junio de 2022(mismo día en que me instalaron la fibra) comunique a [REDACTED] mi deseo de desistimiento. No permitieron que quedase grabado vulnerado mis derechos como consumidora. Posteriormente, emitieron 2 cargos incorrectos de 1,02 € y 160,37 €".

En su escrito de 7 de febrero de 2023 refiere: "Tal y como ya he indicado anteriormente considero que se ha vulnerado mi derecho al desistimiento que manifesté en reiteradas ocasiones durante la llamada con Vodafone el día 30 de junio de 2022. Durante la grabación indiqué mi no conformidad con el cargo de la instalación, lo cual provocó que el proceso de verificación volviese a empezar. La ley de consumo define el derecho de desistimiento como la posibilidad que tiene el consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándolo a la otra parte en el plazo establecido, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización de ninguna clase. Por lo tanto, al haber comunicado a [REDACTED] durante las 24 horas posteriores a la instalación mi voluntad de ejercer el desistimiento, solicito la devolución íntegra de todos los cargos realizados por [REDACTED]"

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos en primer lugar que por parte de nuestra Compañía, en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico.

En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] contrató el día 27 de junio de 2022 el combinado [REDACTED] (Fibra 300Mb) asociado a las líneas [REDACTED] y [REDACTED], así como el Servicio [REDACTED] con los canales [REDACTED] y el Decodificador [REDACTED] con una cuota de 48,96€ (impuestos indirectos incluidos), aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y otro compromiso por la instalación de Fibra de la misma duración.

Puesto que dichos Servicios [REDACTED] fueron dados de baja con fecha 11 de julio de 2022, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 7,43 € (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia y de otro cargo de 150,01 € (impuestos indirectos incluidos) por la instalación de Fibra, quedando fuera del periodo de desistimiento al haber sido instalados los Servicios y siendo indicado en el contrato el siguiente epígrafe: 9. Instalación de los Servicios.

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra [REDACTED] incurre 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 [REDACTED] 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".

En su escrito de 1 de febrero de 2023 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, le comunicamos tal y como ya se le ha indicado con anterioridad, el cargo de instalación, no se incluye en el desistimiento al haber sido instalado los Servicios y siendo indicado en el contrato el siguiente epígrafe:

9. Instalación de los Servicios: "Por la instalación del Servicio [REDACTED] incurre 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 [REDACTED] 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".

Por lo que no procede la devolución de este cargo.

No obstante con respecto a los cargos d compromiso en permanencia por tarifas, se ha generado el abono correspondiente, así como los prorrateos de las cuotas facturas, por importe 11.39€ii que se ingresaran en la cuenta bancaria en los próximos días."

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 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



Comunidad de Madrid

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, ya que al realizar la contratación el 27 de junio de 2022 y solicitar el derecho de desistimiento el 30 de junio de 2022, dentro de los 14 días que refiere la normativa, no es aplicable el cargo por instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra(150 €) y el de compromiso de permanencia por tarifas (7,43 €) y 1,02 € de prorrateo de las cuotas facturadas, que asciende a 161,39 € IVA incluido.

Por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil, debe abonar al reclamante, el importe de las facturas nº [REDACTED] y la [REDACTED] de importe 161,39 €, descontando los 11,39 € que refiere haberse generado el abono. Dicho importe asciende a 150 €, que en caso de no haber realizado el abono de 11,39 €, se debería añadir a este importe.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda

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, 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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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