

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 08925.0 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 7 de marzo de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesta por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

[REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 10 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento en factura de la oferta contratada telefónicamente en agosto del 2021, pues le vienen cobrando de más. Harta de la situación decidió cambiarse de compañía generándose una deuda de 339,76€ por la devolución de recibos y la cancelación del compromiso de permanencia. Solicita se cancele la deuda generada, acabar toda relación con [REDACTED] y el cese del acoso telefónico.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 4 de octubre de 2022, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, y revisada la facturación emitida, ha realizado un abono de 52,45€ por la no aplicación de la oferta contratada de 45€/mes en la facturación emitida desde octubre 2021 hasta febrero 2022, y otro abono de 14,80€ por el cargo facturado en marzo 2022 por incumplimiento del contrato suscrito. Al día de la fecha, el cliente mantiene pendientes de pago las facturas emitidas en febrero y marzo del 2022, cuya suma asciende a 272,51€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 3 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la contratación realizada el 01/09/2021 y la fecha de la baja producida el 15/02/2022; si bien es cierto que con los dos abonos realizados por la operadora cuya suma asciende a 67€, IVA incluido, se ha ajustado la facturación emitida a la oferta contratada, también lo es que conforme al condicionado general del contrato suscrito, Cláusula relativa a la instalación de los servicios, habiendo incurrido la operadora en el coste de 150€ por la gestión e instalación de la Fibra óptica en el domicilio de prestación del servicio fijo, pero no habiendo permanecido el cliente el plazo de 12 meses acordado en las condiciones particulares (sólo ha permanecido 5 meses), procede la repercusión del citado coste al cliente, siendo correcto el cargo de gastos de instalación facturado el 01/03/22 de 150€, IVA incluido.

De modo que de la deuda generada de 272,51€, la reclamante debe pagar 217,52€, IVA incluido, importe correspondiente a la suma de las facturas emitidas en febrero (67€) y marzo (217,77€) de 2022, previa deducción de los dos abonos (67,24€) realizados; atendiendo parcialmente a la reconvencción formulada.

Este Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **MAYORÍA**, con el voto particular del Vocal de los Consumidores cuya copia se adjunta al presente.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

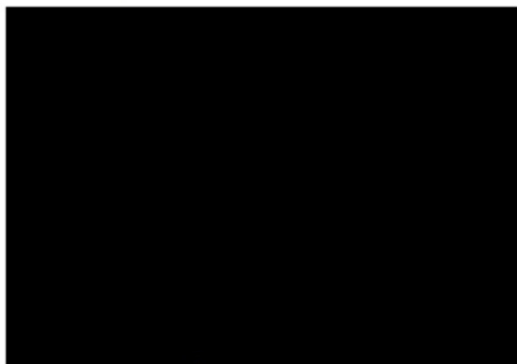
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Voto particular arbitraje 8925.0/2022

Vocal [REDACTED]

El árbitro a propuesta de las organizaciones de consumidores, con todo el respeto al resto de componentes del colegio arbitral, formula el siguiente voto particular entendiendo que debería haberse dictado el oportuno laudo arbitral estimando la pretensión de la reclamante de anular la cuantía facturada por supuesto coste de instalación del servicio de fibra, en la cuantía de 123, 97 euros, más los impuestos aplicables. El referido árbitro, a propuesta de la FRAVM, que suscribe el presente, mantiene que la baja anticipada se ha producido de forma voluntaria por el consumidor, pero tras haberse incumplido por la reclamada la facturación conforme a las cuantías contratadas desde septiembre de 2021 hasta febrero de 2022, como ha reconocido la misma, es decir, se ha producido una resolución contractual con base en incumplimientos en la facturación de la reclamada, por lo que la baja y desistimiento de la reclamante tienen causa en la incidencia en el cumplimiento por la operadora de lo contratado, habiendo incumplido el mismo.

Así, entiende este árbitro no corresponde el abono de la cuantía por la supuesta instalación por incumplimiento del periodo de permanencia, dada la ausencia de responsabilidad de la consumidora que desiste por el incumplimiento por la reclamada del conjunto de obligaciones contratadas por el consumidor. Que, además, se debe destacar que la cuantía que pretende ser cobrada como supuesto coste de instalación es una cuantía a tanto alzado, sin corresponder a una real facturación de los costes de instalación, porque no consta acreditado dicho coste, la utilización de la previa instalación, no se detalla ni el tiempo de mano de obra, ni costes de desplazamiento y/o material, tratándose, en definitiva, de una penalización encubierta que no corresponde, ni por las circunstancias del caso, ni por el periodo temporal en que se produce el desistimiento.

Que, tampoco consta que exista presupuesto previo válido alguno de dicha actuación de instalación que no puede eludirse por una genérica cláusula contractual previa y ajena a la instalación, porque, de lo contrario, se trata de una sanción encubierta y no de facturación de servicio alguno de instalación, sanción contraria a la normativa e inaplicable cuando la baja se produce por incumplimiento de la reclamada.

Que, por lo anterior, entiende este árbitro que corresponde la inaplicación de dicha cuantía impugnada por la reclamante, por cuanto ni se indica que la cuantía sea una penalización, sino que se trataría de un supuesto de facturación de costes no acreditados, ni se informa de la aplicabilidad incluso aunque la causa fuera de responsabilidad de la propia reclamada alterando el equilibrio de la contratación al hacer responsable de su incumplimiento como contratada a contratante.

Que este árbitro, de conformidad con lo expuesto, considera debe estimarse la reclamación interpuesta, motivo por el cual, de forma respetuosa, se aparta del voto mayoritario formulado por este Colegio Arbitral y formula el presente voto particular.