



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10400.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de abril 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: Contrató unos servicios con [REDACTED], de los que desistió tras comprobar que el funcionamiento del servicio no era el óptimo, pues la televisión no se veía correctamente, presentando cortes y pésima calidad. El reclamante refiere que la instalación fue innecesaria, ya que el técnico solo tenía que instalar el router, pues ya había instalación previa. Por otro lado, tampoco fue informado de la penalización que suponía la instalación. Ahora [REDACTED] le reclama una penalización por gastos de instalación de 150 € más IVA, aun habiendo desistido en tiempo y forma.

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: "Anulación del importe reclamado de 150 € más impuestos".

En su escrito de 3 de enero de 2023 refiere: "Solicito efectúen el ingreso en la misma cuenta por valor de 150 euros (más IVA) por los siguientes motivos: 1) instalación innecesaria: el punto más importante. al técnico de fibra se le indicó que podía utilizar la instalación de fibra que ya había en el domicilio (de [REDACTED]), algo que el mismo instalador dijo que era posible, pero que era política de [REDACTED] realizar una nueva. en mi reclamación se lo he dejado claro a [REDACTED], sin embargo, [REDACTED] no me ha dado ninguna explicación al respecto y omite hablar de ello 2) información incompleta: tanto antes de contratar el servicio como en la llamada para fijar la fecha de la instalación de la fibra no se me informó en ningún momento de dicha penalización 3) problemas con el servicio de tv: el 15 de junio llamé a las 11:40 aproximadamente al servicio de atención al cliente para solventar el problema con la tv 4) probar el servicio: No solicité la baja del servicio hasta que pude probarlo y comprobar si cumplía con lo prometido.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: En primer lugar, debemos partir indicando que la contratación se ha realizado vía WEB. Durante el proceso de la contratación, es requisito indispensable para

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

continuar con este, que el cliente indique haber leído y aceptado las condiciones del servicio. Se comprueba que con la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 3 meses debido al descuento de 150 € (Impuestos no incluidos) realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet. Aportamos al presente escrito el parte de instalación y la transcripción de la contratación. Tal y como consta en las Condiciones de Venta a Distancia, "En caso de desistimiento, habiendo [REDACTED] instalado y/o activado el Servicio del que se desiste por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, [REDACTED] tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada", por lo que al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento. Por otro lado, informamos al reclamante que no tenemos constancia de incidencia alguna con el servicio de televisión ni el cliente aporta prueba de ello. Por tanto, informamos a la reclamante que actualmente la factura emitida es correcta y por tanto no procede devolución. Por otro lado, con fecha 18 de mayo de 2018, [REDACTED] presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad.

En su escrito de 1 de marzo de 2023 refiere ratificarse en su escrito de fecha 5 de diciembre de 2022.

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 de ninguna clase. Serán nulas de pleno 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 por instalación de fibra que asciende a 150 € mas IVA, y por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil, debe abonarle, el importe de la factura reclamada (número [REDACTED]) que asciende a 181,50 € (IVA incluido).

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 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.