

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 12110.4 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 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 Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 20 de octubre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 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 la facturación de 150€ de gastos de instalación cuando al contratar por teléfono expresamente negoció las condiciones que no comprendían instalación, fidelización o permanencia alguna, y que dentro del pack de series se incluiría [REDACTED] y [REDACTED]. Que a pesar de haber firmado la oferta, e instalarse los servicios el 20 de septiembre, debido a los constantes problemas tanto de conexión a internet, cobertura móvil, velocidad de datos y la no activación de [REDACTED]; decide desistir de la oferta y retornar a su anterior tarifa, lo que no pudo realizarse al dejar de existir. Decide entonces cancelar los servicios pero le facturan el 14/10/22 198,84€, en gran medida por penalizaciones e instalación. Solicita el ajuste de la citada factura a 13,60€, más IVA, anulando el resto de los cargos (instalación y penalización), copia de las grabaciones efectuadas, la nulidad de las cláusulas abusivas y una indemnización de 150€ por los daños y perjuicios ocasionados.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 28 de noviembre de 2022, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, el cargo reclamado de 150€ corresponde tal y como consta en el condicionado general del contrato a los costes de gestión e instalación del servicio subvencionado por la operadora sólo si se mantiene el servicio activado durante 12 meses. Que habiéndose activado con fecha 20/09/22, el cliente solicitó la cancelación del mismo con fecha 22/09/22; manteniendo el reclamante una deuda de 198,84€ de la factura emitida el 15/10/22, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 29 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**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

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, no habiendo incorporado la reclamada las grabaciones reclamadas y si bien el reclamante ha desistido de la contratación en tiempo y forma, la instalación del servicio se ha llevado a cabo, siendo sólo gratuita si el cliente permanece 12 meses tal y como consta en la contratación suscrita, procediendo su cobro por importe de 150€, IVA incluido.

Debiendo en consecuencia la operada corregir la factura emitida el 01/10/2022 de 198,84€, deduciendo el IVA duplicado sobre el cargo de instalación, dejándola en 167,34€, IVA incluido, cantidad que el reclamante deberá abonar, atendiendo a la reconvencción formulada.

No procediendo la indemnización de daños y perjuicios solicitada por cuanto si bien el reclamante la cuantifica en 150€, no ha acreditado perjuicio económico alguno.

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.

Asimismo, una vez saldada la deuda de 167,34€ por el reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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.

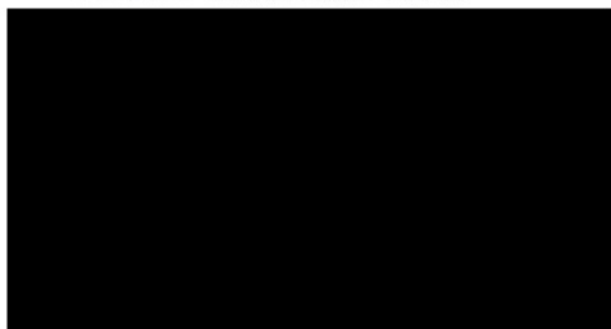
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración 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**

