



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12248.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Desistimiento:

En Madrid, a 24 de julio 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: Se realiza una portabilidad de teléfono fijo y móvil. Se procede a la contratación el pasado 25 de enero de 2022 y se ejercita el derecho de desistimiento en fecha 31 de enero de 2022 dentro del plazo legal de desistimiento.

Sin embargo, el reclamante refiere que se emite una factura por gastos de instalación, gastos de los cuales están parte no está conforme

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: " 1º Se proceda al envío de las grabaciones tanto de la contratación como el día que se ejerció el derecho de desistimiento; 2º Se cancela la factura emitida por gastos de instalación al ser indebida".

En su escrito de 11 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior.

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 el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la factura emitida el 15 de febrero de 2022, queremos hacer constar los siguientes puntos:

En primer lugar, le indicamos que no consta grabación de la contratación de los servicios por parte de D. [REDACTED] ya que su contrato fue aceptado a través de SMS certificado en lugar de una grabación. Adjuntamos copia del contrato con el proceso de aceptación por SMS para su verificación.

Asimismo, deseamos informarle que no consta ninguna grabación de solicitud de desistimiento del servicio contratado por el Sr. [REDACTED]. Además el derecho de desistimiento finaliza en el momento en el que se realiza la instalación de los servicios y los mismos se activan.

Por otro lado, en las condiciones particulares del contrato suscrito por D. [REDACTED], se informa que [REDACTED] incurre en un coste de 150 ? (impuestos indirectos incluidos) para

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

la instalación de los servicios de Fibra y que los mismos se repercuten al cliente en factura en el caso de desactivación de los servicios en un plazo de 12 meses.

Por lo anteriormente expuesto no procede la facturación emitida el 15 de febrero de 2022 en la que se incluyen dichos costes de instalación. Adjuntamos copia de dicha factura para su comprobación.

En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 152,29 ? (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de la factura antes indicada.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

En su escrito de 21 de abril de 2023 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la factura emitida el 15 de febrero de 2022, queremos hacer constar los siguientes puntos:

En primer lugar, le indicamos que no consta grabación de la contratación de los servicios por parte de D. [REDACTED] ya que su contrato fue aceptado a través de SMS certificado en lugar de una grabación.

Adjuntamos copia del contrato con el proceso de aceptación por SMS para su verificación.

Asimismo, deseamos informarle que no consta ninguna grabación de solicitud de desistimiento del servicio contratado por el Sr. [REDACTED]. Además el derecho de desestimiento finaliza en el momento en el que se realiza la instalación de los servicios y los mismos se activan.

Por otro lado, en las condiciones particulares del contrato suscrito por D. [REDACTED], se informa que [REDACTED] incurre en un coste de 150 € (impuestos indirectos incluidos) para la instalación de los servicios de Fibra y que los mismos se repercuten al cliente en factura en el caso de desactivación de los servicios en un plazo de 12 meses.

Por lo anteriormente expuesto no procede abonar la facturación emitida el 15 de febrero de 2022 en la que se incluyen dichos costes de instalación.

Asimismo, les comunicamos que los datos personales de D. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]. Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo. Atentamente, Unidad de Servicio al Cliente”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que el 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 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



Comunidad de Madrid

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, entendiéndose, no ser aplicable el cargo por instalación de fibra que asciende a 150 € IVA incluido, y por ello, se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil, debe anular de la factura reclamada número [REDACTED] el importe de 150 €.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción solicitada por la mercantil, en la cuantía de 2,29 € de la parte del consumo y tarifa de la factura número [REDACTED]. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante a la mercantil, de cualquiera de las formas que refiere en sus escritos.

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.