



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14397.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 09 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se hace una portabilidad con [REDACTED] y al recibir una contraoferta de la anterior operadora, se anula la de Vodafone por lo que le reclama 150 € para anularla

El Colegio 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 de de baja de la compañía y se haga efectiva la retirada de los equipos sin coste".

En su escrito de 13 de abril de 2023 refiere: "Me están facturando un teléfono y servicios de identificación de llamadas cuando no tengo ningún servicio activo con [REDACTED]. He intentado devolver los equipos sin resultado".

En su escrito de 1 de marzo 2023 refiere: "Con fecha 25 de noviembre de 2022, realice la contratación de servicios con Vodafone. El día 30 del mismo mes, me instalaron dicho servicio sobre las 10:30 horas de la mañana, siendo la instalación correcta. Acto seguido, el mismo día 30 de noviembre, la compañía con la que tenía la contratación anterior, siendo esta [REDACTED], se pone en contacto conmigo para ofrecerme una mejora en los servicios, los cuales, son mejores que los que he contratado con [REDACTED] y decido aceptar las condiciones con [REDACTED]. Me puse en contacto con [REDACTED], para que anulara la operación e instalación realizada y me comunican que no pueden dar la baja del servicio ni pueden hacer la recogida de los equipos si no les abono 150 €".

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que, el 25 de noviembre de 2022 D. [REDACTED] realizó un contrato en el que figura, además de los servicios contratados, los descuentos aplicados y la permanencia aceptada por el Sr. [REDACTED], en la parte inferior del Resumen de su Contrato: Por la instalación del Servicio [REDACTED], [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que solo será repercutido en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio.

Por otra parte, deseamos poner en su conocimiento que a D. [REDACTED] se le realizó la instalación del servicio de Fibra Óptica, Teléfono fijo, con la numeración provisional que se indica en el Resumen de su Contrato, y Televisión, el día 30 de noviembre de 2022, iniciando ese mismo día las solicitudes de portabilidad de los servicios Fijos y Móviles del Sr. [REDACTED].

Asimismo queremos comunicarle que D. [REDACTED] solicitó la anulación de las citadas portabilidades el día 30 de noviembre de 2022, con la instalación de Fibra Óptica, Teléfono fijo y Televisión de [REDACTED] ya realizada, pero indicó a [REDACTED] que no tramitase la baja de los servicios instalados, por lo que el Sr. [REDACTED] se encuentra activo, y emitiendo facturación, con los citados servicios en esta mercantil.

En este sentido, deseamos poner en su conocimiento que, como D. [REDACTED] ha superado el Periodo de Derecho de Desistimiento de 14 días, a aceptado el contrato mencionado anteriormente, incluida la cláusula de Compromisos asociados a los servicios, de 12 meses.

Se adjuntan al presente escrito las facturas y contratos mencionados para su verificación.

Por último, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 65,37 €, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconvención expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión 8 de diciembre de 2022 y 8 de enero de 2023.

En su escrito de 15 de marzo se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 18 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Por otra parte, informamos al Sr. [REDACTED] que a día de hoy su cuenta cliente [REDACTED] se encuentra inactiva, y presenta un importe pendiente de pago de 59,49 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en diciembre de 2022 y enero de 2023, cuya reconvención expresa le solicitamos".

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

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, entendiendo que solicita la baja dentro de los 14 días del periodo de desistimiento, por lo que no debe abonar importe alguno en ningún concepto.

Así mismo, se DESESTIMAN la reconvención de la mercantil al no ser aplicable importe alguno, al reconocer ambas partes que la solicitud de portabilidad del reclamante se realizó con fecha 30 de noviembre de 2022 y antes de los 14 días del periodo de desistimiento.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL