



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07906.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de enero de 2024 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el objeto de la portabilidad de la línea fija nº [REDACTED] y las líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED] y que los números de teléfono que debían haber sido portados a la mercantil sino un número de teléfono fijo nuevo ([REDACTED]), por lo que [REDACTED] le sigue facturando en los mismos meses en que estaba vigente el contrato con [REDACTED] que nunca recibieron solicitud de portabilidad y nunca se llegó a usar ni internet ni tarjetas SIM de [REDACTED] que recibió y devolvió sin uso alguno.

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 sureclamación, que consta en el expediente y solicita: "la devolución de la cantidad de 283,27 €".

En su escrito de 4 de julio de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "nunca llevaron a término la portabilidad de la línea fina nº [REDACTED] la cual accedía a contratar dicha portabilidad tal y como refleja el contrato que me han enviado en la respuesta de la compañía. Me dieron de alta otro número de teléfono fijo, [REDACTED] nunca solicitado por mi ni del que jamás me informaron que me daban de alta.....nunca se me informó, nunca se llevo a término y nunca se realizó la portabilidad, ni tampoco se me informó del coste que esa instalación suponía".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED] le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con la facturación de sus servicios tras la cancelación de los mismos, deseamos informarles que según consta en nuestros sistemas en fecha 29 de agosto de 2022 se solicitó la activación de un servicio de [REDACTED] Ilimitada Max (con Fibra 600Mb, fijo, TV y dos móviles) finalizándose la instalación del servicio de fijo, fibra y TV el día 12 de septiembre de 2022.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Asimismo, en fecha 12 de septiembre de 2022, [REDACTED] notificó la cancelación de las portabilidades de fijo y móvil, si bien consintió previamente la instalación del servicio de fibra, por lo que se incurre en un gasto al respecto.

En este sentido, deseamos realizar varias consideraciones al respecto:

En primer lugar que, respecto a las cuotas facturadas por el servicio instalado de fibra, fijo, y TV, las mismas han sido anuladas en fecha 28 de abril de 2023 mediante un abono de 129,63€ (impuestos indirectos incluidos) el cual incluye el cargo de "Penalización Descuento con Permanencia" de la factura de 1 de enero de 2023, dado que se cancelaron las portabilidades de fijo y móviles, y no se ha disfrutado de la promoción contratada.

En segundo lugar, queremos informar a la [REDACTED] que respecto al concepto incluido en esa misma factura como "Cargo por Instalación de Fibra" el mismo no es una penalización, tal y como se expone en el contrato adjunto en cuyas Condiciones de Contratación de su Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares en cuya cláusula novena se expresa que: **9. Instalación de los Servicios.**

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra [REDACTED] incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por [REDACTED] y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares.

Dichos gastos, se producen por las actuaciones técnicas, incluido el desplazamiento, la reserva de recursos técnicos y humanos, en la central y en nuestros sistemas, así como por la propia actuación en el domicilio del cliente, motivo por el cual se incurre en una serie de costes que se subvencionan, si el servicio se mantiene activo en el periodo indicado en sus contratos, y por lo contrario, se facturan, como en el caso que nos ocupa, si no se cumple con dicho periodo.

En tercer lugar, es preciso informarles que dicha contratación no fue verificada por grabación de voz o firma manual sino que fue [REDACTED] la aceptó mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] en el que el usuario final ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED] en cuyo enlace se adjuntan las condiciones de la oferta y sus características. Adjuntamos copia del mismo.

Por tanto dicho cargo es correcto y no procede su anulación.

Por último, revisada la petición que realizan, y respecto a la solicitud de envío de la grabación de las conversaciones mantenidas entre [REDACTED] y los operadores del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], informarle que las llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] no se graban en su totalidad, sino que se hace de manera aleatoria, aspecto del que da constancia la propia locución inicial al contactar con el Servicio de Atención al Cliente al indicar que "las llamadas podrán ser grabadas" para mejorar la prestación del servicio. Sin embargo, en este caso, no hay constancia de que ninguna de sus llamadas haya sido grabada.

En su escrito de 13 de noviembre de 2023 se ratifica en lo anterior.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 y se ESTIMA PARCIALMENTE, entendiéndose, no ser aplicable el cargo por instalación al entender que si se da de alta el 29 de agosto y finaliza la instalación el día 12 de septiembre y se da de baja el 12 de septiembre, esta dentro de los 14 días del periodo de desistimiento, por lo que la mercantil debe devolver el importe cobrado por dicho importe(150 € IVA incluido).

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 24 de enero de 2024

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL