



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC- 11088-7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

VOCALES:

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

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 manifiesta que ha sido cliente de [REDACTED] desde hace años teniendo contratada una línea de telefonía fija e internet y servicio para dos móviles. Habiendo contratado con la compañía la prestación del servicio de internet con fibra, considera que se ha producido un incumplimiento contractual al haber instalado [REDACTED] cable coaxial en lugar de fibra. Por esta razón el 05/09/2022 solicitó la portabilidad a otra compañía. Considera que dicha portabilidad se realizó dentro del periodo de desistimiento del contrato y que, en consecuencia, no procede que se le cobre penalización alguna por incumplimiento del compromiso de permanencia, tal y como pretende la compañía. Dicha de dicha penalización se hace constar en la [REDACTED] emitida por importe de 168,71 € de los cuales 113,77 €, sin IVA, corresponden a la mencionada penalización

Ante la falta de pago tras recibir varios requerimientos de pago se le comunica por parte de Experian la inclusión de sus datos en un fichero de solvencia patrimonial.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Solicita la anulación de la factura por importe de 168,71 € así como una compensación por daños y perjuicios derivados de no recibir el servicio “al 100%” durante más de treinta años. Asimismo, solicita la retirada de sus datos de cualquier base de datos de terceros, incluidos ficheros de solvencia patrimonial.:

Aporta a la reclamación los siguientes documentos:

- Escrito de [REDACTED] de fecha 31/05/2023 dirigido a Facua dentro de un proceso de reclamación previa, gestionado por esta Asociación de consumidores.
- Fotografía de una parte de la instalación, supuestamente de su vivienda, con la que se pretende acreditar que se trata de cable coaxial y no fibra
- Factura emitida el 01/10/2022 correspondiente al periodo comprendido entre el 01/09/2022 y el 30/09/2022 por importe de 168,71 €
- Documento llamado “Resumen de compra” emitido por [REDACTED] de fecha 03/09/2021
- Contrato denominado “Alta de telefonía móvil con terminal o aparato electrónico. Telefonía fija y acceso a internet” suscrito con [REDACTED] de 05/09/2022

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando:

Que el reclamante había suscrito el 03/09/2021 un alta en el paquete [REDACTED] Ilimitada Avanzada (fibra 600 Mb) y que el 27/03/2022, a través de una oferta gestionada por el departamento de fidelización, el cliente se acogió a un descuento de 25 €, impuestos incluidos, durante 12 meses, y sujeto a un compromiso de permanencia durante 12 meses

Que el cliente dio de baja el 16/09/2022 la línea fija, el 20/09/2022 una línea móvil y el 22/09/2022 la otra línea móvil contratada por portabilidad. Por este motivo se procede a la aplicación de compensación por incumplimiento de permanencia por importe de 137,66 €, impuestos incluidos.

La empresa considera que las facturas emitidas son correctas, habiendo sido devuelta por la entidad bancaria del reclamante la factura emitida el 01/10/2022 por importe de 168,71 €

En relación con el alegado incumplimiento de contrato, manifiesta la reclamada que el servicio de fibra puede ser prestado con tecnología FTTH o HFC, en función de las características técnicas del edificio. En esta última, que es la que se pudo proveer técnicamente al interesado, la conectividad desde el punto de derivación hasta el cable modem del cliente se realiza mediante cable coaxial. En consecuencia, el servicio se presta mediante fibra óptica a excepción del último tramo de conexión, no suponiendo por ello una modificación contractual.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Se adjunta la documentación contractual suscrita el 27/03/2022 y la correspondiente al contrato de 03/09/2021, además de la factura impagada y objeto de controversia

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral emite el siguiente laudo:

PRIMERO. – La parte reclamante pone de manifiesto dos pretensiones diferenciadas. La primera hace referencia a la factura impagada emitida el 14/10/2022 correspondiente al periodo de facturación entre el 01/09/2022 al 30/09/2022, por importe de 168,71 € en la que se contempla un importe por el concepto “penalización descuento con permanencia” de 113,77 € más IVA, que se encuentra actualmente impagada. Considera el reclamante que no resulta procedente su cobro por cuanto [REDACTED] ha incumplido el compromiso de prestarle el servicio de internet con fibra y por cuanto la portabilidad solicitada supone el legítimo derecho a desistir del contrato. La segunda es una solicitud de daños y perjuicios, sin valoración económica que deriva de la no prestación del servicio al 100% por parte de [REDACTED]. Adicionalmente solicita que sus datos personales sean retirados de los ficheros de terceros incluyendo los de solvencia patrimonial durante la tramitación de la reclamación

En lo que respecta a la primera de las cuestiones, se ha acreditado por las partes que la contratación que incorporaba el compromiso de permanencia se suscribe el 27/03/2022 a través del departamento de fidelización, y que el contrato con el nuevo operador se lleva a cabo el 05/09/2022.

Se comprueba al respecto que en la documentación contractual se hace referencia al derecho de desistimiento para el caso de contratación no presencial. En tal sentido en el escrito remitido por [REDACTED] a FACUA aportado a por el propio reclamante la entidad reitera que el derecho de desistimiento, de conformidad con lo determinado normativamente, se extiende únicamente a los contratos suscritos de forma no presencial no aplicable, por lo tanto, a los suscritos en tienda, manifestación que, efectivamente es conforme con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGSCU)

De otro lado, aun cuando se tratase de una contratación no presencial, el ejercicio del derecho de desistimiento debe ser debidamente comunicado a la empresa dentro del plazo de 14 días naturales desde la suscripción del contrato, lo que no se hizo en este caso no pudiendo entender cumplida la formalidad con el mero hecho de haber realizado una portabilidad

Tampoco cabe apreciar un incumplimiento contractual grave que justifique la resolución del contrato el hecho de la totalidad de la instalación que da servicio de internet no sea de fibra siendo que solamente un tramo muy pequeño, debido que las características del edificio no permiten la

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

fibra en su integridad, es coaxial, especialmente, teniendo en cuenta que no se justifica que no se esté recibiendo la velocidad y calidad contratadas.

De este modo, teniendo en cuenta que el reclamante asumió el compromiso de permanencia de 12 meses y que dicho compromiso resultó incumplido, previéndose en el contrato las consecuencias de dicho incumplimiento, es legítimo que la empresa aplique la cláusula penal indemnizatoria.

Sentado o anterior no existe motivo para apreciar que no existe obligación por parte del reclamante de abonar la factura objeto de reclamación y que se encuentra impagada habida cuenta que una parte de la misma se corresponde con servicios efectivamente prestados y la otra a la penalización a la que nos hemos referido en los párrafos anteriores

SEGUNDO. - Solicita el consumidor la indemnización de daños y perjuicios “al no recibir el servicio al 100% durante más de 30 años”. No procede resolver favorablemente respecto de este punto ya que ni se acredita cuáles han sido los perjuicios causados ni se acredita que se haya reclamado anteriormente por las mencionadas deficiencias en la prestación, que tampoco se concretan y haciendo referencia a contratos suscritos a lo largo de 30 años que tampoco han sido aportados.

TERCERO. – Finalmente, solicita el consumidor que se gestione la baja de sus datos personales incorporados a ficheros de terceros incluidos ficheros de solvencia patrimonial. Al respecto de esta cuestión no cabe pronunciamiento por este Colegio Arbitral por cuanto si el consumidor considera vulnerados sus derechos relativos a la protección de datos personales deberá dirigirse al órgano competente, la Agencia Española de Protección de Datos

En virtud de lo expuesto, se acuerda DESESTIMAR la pretensión del reclamante

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 11 de marzo de 2024

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Consumer Representative]

ARBCRS32