



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14166.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“Falta de cobertura antes de contratar, pedir comprobación de cobertura en mi trabajo, ya que es la cobertura para trabajar y no tenía, no podía trabajar. Al contratar me dijo que tenía 15 días hábiles para desistir del contrato y pedí la baja de mis servicios, que no lo han actuado.

He devuelto todos los aparatos y un terminal móvil. Todo lo he entregado y demuestro facturas.

Recibo una factura de 411,88 € por incumplimiento de contrato cuando he pedido mi baja antes de los 15 días previstos del contrato. Ello cuenta desde el día que llegó mi terminal a mi domicilio y lo cual al servicio tardé una semana para hacer la portabilidad de una línea y la segunda línea no tenía hecha. Ya más tarde de lo debido”.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

“Tal y como se puede comprobar en la llamada adjunta, con la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 3 meses debido al descuento de 181,50 € (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet. Así mismo adquirió un compromiso de permanencia de 12 meses con el servicio [REDACTED] No obstante, no se le informó del compromiso de permanencia correspondiente al terminal móvil adquirido en ese momento, por lo que procedemos a la anulación de la cantidad de 98,35 € + IVA que se descontará con su deuda. Se ha comprobado que el cliente solicitó el alta con fecha 12 de mayo de 2022 y la

Comunidad de Madrid

baja con fecha 6 de junio de 2022. El plazo de desistimiento es de 14 días naturales, por lo que la baja del servicio se produjo fuera de dicho plazo. Así mismo, hemos constatado que con fecha 18 de mayo de 2022 se realizaron trabajos de instalación en el domicilio del cliente, activándose el servicio correctamente. En cuanto a la cobertura en su lugar de trabajo, señalar que [REDACTED] no garantiza la cobertura en interiores”.

La reclamada manifiesta en sus últimas alegaciones, que la deuda pendiente es de 292,88 €, que se reconviene expresamente.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

- Se aporta la grabación de la llamada de contratación. En ella se indica que el consumidor adquiere un Pack inicialmente ofertado por 62 € al mes y finalmente contratado por 50,20 € al mes con IVA incluido. El pack incluye línea fija, fibra en el domicilio, servicio de Agile tv, dos líneas de teléfono móvil con datos ilimitados y un terminal móvil de regalo.

Se le regala un terminal, con 4G. Se dice que con muy buena cobertura. Y en cuanto a las permanencias, se indica que la televisión tiene una permanencia de 12 meses, aunque se la ofrecen gratuitamente, y que la línea inicialmente no tiene permanencia, pero que asociado a un terminal tiene una permanencia de 24 meses.

El consumidor varias veces pregunta por la cobertura. La comercial le indica que: “Por la red no vas a tener problemas porque en [REDACTED] tenemos triple red de cobertura” (minuto 13: 29). “Tenemos red propia, si no tira de la de [REDACTED] y si no de la de [REDACTED]. Te puedes quedar sin cobertura en un pueblo perdido” (minuto 14). “Tenemos cobertura hasta 5g en esta zona” (refiriéndose a la zona de Alcobendas donde trabaja el consumidor). “Baja un poco si me voy hacia [REDACTED]” (minuto 15).

Se contrata el pack el 12/5/2022, y se le dice que: “tienes derecho de desistimiento en el plazo de 14 días naturales **desde la entrega**”. El plazo de cumplimiento de tramitar la solicitud es de un día. El momento de tramitar la portabilidad de las dos líneas móviles surgirá cuando se le active la línea fija.

[REDACTED] tiene una permanencia de 12 meses con una penalización de 116,16 €; la no devolución del equipo tiene una penalización de 121 €.

La permanencia por el fijo e internet: por el descuento realizado en la cuota de alta e instalación de 181,50 €, tiene una permanencia de 3 meses. Si se incumple se cobra el precio total del descuento. En caso de causar baja o cancelación del fijo o no devolver el router se cobrará una penalización de 168,19 euros.

Acuerdan para la visita del técnico e instalación de la fibra y el fijo, el lunes 23 de 18 a 20 h. Le llamarán al día siguiente y si es posible le ajustarán la fecha.

- El servicio de tv y el router (fibra) se instalan el 18 de mayo de 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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor solicita la anulación de los cargos efectuados como penalizaciones tras la baja del contrato.

Se contrata el pack de fibra, línea fija, dos móviles, y servicio [REDACTED] más un terminal móvil de regalo, el 12 de mayo de 2022. El 18 de mayo se instalan la fibra y el decodificador para la tv. Se ignora cuándo se entregó el terminal móvil y cuándo se realizó

Comunidad de Madrid

la portabilidad de las líneas móviles.

El consumidor alega que desistió en plazo. La reclamada niega este hecho. No tenemos constancia de cuándo se realizó la declaración de desistimiento, pero, como la propia reclamada prueba el 3 de junio se había solicitado la baja y el 6 de junio se realiza la portabilidad a [REDACTED].

Ciertamente el art. 104, apartado a) TRLCU dispone como regla general que el plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales contados desde el día de la **celebración** del contrato de servicios (que en este caso sería el 12 de mayo de 2022).

A esta regla general se le aplica una excepción prevista en el art. 105 TRLCU. Este precepto dispone que: *“Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.j), el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104”*.

El art. 97.1 TRLCU en su encabezamiento exige que: *“Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará **de forma clara y comprensible**, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información”*:

*“j) Cuando exista un derecho de desistimiento, **las condiciones, el plazo y los procedimientos** para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento”*.

En la conversación telefónica no se ha dado la información sobre las condiciones y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento. Sólo se ha indicado que se trata de un plazo de 14 días, y se ha informado “erróneamente” del *dies a quo*, es decir, del momento a partir del cual comienza a transcurrir ese plazo de 14 días que además son naturales y no hábiles. Tampoco se le ha facilitado el modelo de desistimiento, y esta información tampoco aparece en las condiciones de contratación aportadas por la empresa reclamada.

Al consumidor en la conversación telefónica se le ha informado de que “tiene un plazo de desistimiento de 14 días desde la entrega”. De la entrega ¿de qué? Ni siquiera se dice si se trata de la entrega del terminal, o de la entrega del router o el decodificador de la tv, o de cada uno de ellos, porque en cada uno de los contratos de servicios existe un componente o soporte físico que debe entregarse. No se ha ofrecido al consumidor una información clara y comprensible sobre el derecho de desistimiento que le concede el art. 102 TRLCU al celebrar un contrato telefónico, que es una modalidad de contrato a distancia.

Como el contrato se celebró por una llamada iniciada por el consumidor, no le son aplicables a este contrato telefónico las obligaciones formales derivadas del art. 98.6 TRLCU, pero sí el art. 98.7 TRLCU, a tenor del cual: *“El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o **antes del inicio de la ejecución del servicio**. Tal confirmación incluirá: a) Toda la información que figura en el artículo 97.1”*.

Para este Colegio Arbitral no hay constancia de que se haya facilitado esta información en soporte duradero antes del inicio de la ejecución del contrato (18 de mayo en que se instalaron tv y fibra).

Por lo tanto, la omisión de la información contenida en el art. 97.1.j TRLCU, prevé como consecuencia jurídica en el art. 105 TRLCU la prolongación del plazo para desistir, de tal modo que *“el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104”*, salvo que el empresario haya facilitado en un momento posterior la información

Comunidad de Madrid

omitida. Como no ha sido el caso, el plazo para desistir, que inicialmente habría debido ser del 13 al 27 de mayo (el inicio de los plazos civiles siempre es al día siguiente de la fecha de inicio del cómputo, art. 5.1 CC) se ha prolongado durante 12 meses más, por lo que si la baja es de 3 de junio, menos de un mes después de haber celebrado el contrato, el consumidor estaba en su derecho de ejercitar el desistimiento y estaba en plazo, dado que no se le había facilitado toda la información requerida en el art. 97.1.j TRLCU.

Al desistir dentro del plazo previsto en el art. 105 TRLCU, el ejercicio del desistimiento extinguió las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia celebrado (art. 106.5 TRLCU). Tal como establece el art. 102.1 TRLCU el desistimiento es gratuito (sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los art. 107.2 y 108). Estos dos artículos se refieren al pago de los suministros que se hubieran realizado durante el tiempo en que el contrato estuvo en vigor, y dichas cuotas han sido abonadas).

Además, el art. 102.2 TRLCU determina que: *“Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo”*. Por lo tanto, y en aplicación de este precepto, las penalizaciones que Yoigo quiere cobrar al consumidor por el ejercicio del derecho de desistimiento son nulas, por contravenir una norma imperativa.

Antes de nada, debe indicarse que la reclamada había reducido esta factura, al eliminar la penalización por incumplimiento de permanencia del terminal (98,35 + IVA) quedando la deuda pendiente en 292,88 €, que se reconvienen expresamente.

Las consideraciones realizadas llevan al Colegio Arbitral a ESTIMAR la pretensión del consumidor, de que se anule la factura por importe de 292,88 €, y al mismo tiempo a DESESTIMAR LA RECONVENCIÓN de la empresa por la misma cuantía. En cumplimiento de este laudo, la declaración de nulidad de la factura por las penalizaciones provoca que no pueda ser reclamado su pago al consumidor.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR:**

SE ESTIMA la pretensión del consumidor, de que se anule la factura por importe de 411,88 €, por haber incumplido la reclamada las obligaciones de información (art. 97.1.j) relativas al derecho de desistimiento, así como la obligación formal de proveer dicha información en soporte duradero antes del inicio de la ejecución del servicio (art. 98.1 y 7.a TRLCU), lo que implica la aplicación del plazo prolongado de desistimiento del art. 105 TRLCU, de 12 meses de duración, a partir del plazo inicial de 14 días. Al haber desistido en plazo el consumidor, no cabe la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de permanencia (Art. 102.2 TRLCU).

SE DESESTIMA la reconvención expresa de la empresa por la cantidad de 292,88 €.

En cumplimiento de este laudo, la declaración de nulidad de la factura por las penalizaciones provoca que no pueda ser reclamado su pago al consumidor.

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



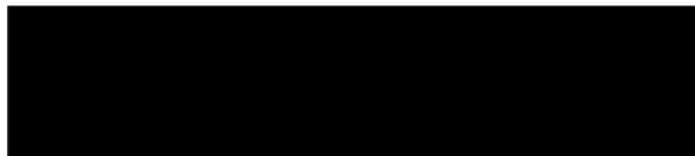
Comunidad de Madrid

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.

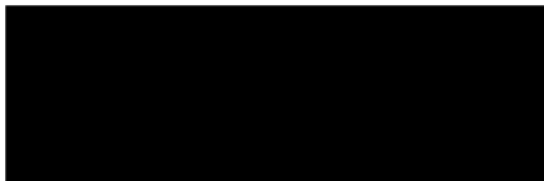
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 01 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

