



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00510.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

Empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el 17/12/24 recibe a las 20:05 una llamada del número 672936900 diciéndole que es de su operador [REDACTED] diciéndole que le van a subir las tarifas y que dispone de un día para cambiar de compañía y si no se firma, será una nueva permanencia de un año con una subida de tarifas que rondan los 30 € al mes. Después de 20 minutos en esa llamada transmitiéndole su disconformidad, a continuación, a las 20:40 le llaman de [REDACTED] ofreciéndole una oferta y recibir justo esa llamada y se pasó con ellos. El 18/12/24 firme contrato con [REDACTED] y el 19/12/24 vino el técnico de [REDACTED] a instalarme la fibra a su casa. El día 19/12/24 a las 19:33 le llaman de Yoigo preguntándole que porque se va. Al decirle lo de las subidas de las tarifas le dice que ellos no le subían tarifas ningunas y que ha sido víctima de una estafa.

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: Quiero que no me cobren esos 150 € o en el caso de que me los cobren que según pone en el recibo que me han mandado me los cobrarán mañana 10/01/25, me los devuelvan pues esos 150€ no me corresponden pagarlos a mí al haber sido estafada. Porque me fui con ellos solo porque me estafaron haciéndose pasar por mi compañía telefónica de [REDACTED], suplantando su identidad con el fin de que me fuera con ellos a base de mentiras y engaños. Por supuesto al enterarme de que son unos estafadores y mentirosos no quise seguir con esa compañía y me di de baja. Me da miedo que esta gente a través de suplantación de identidad y estafa tenga todos mis datos y encima me cobren esa cantidad de 150€ que han sacado a base de estafar y suplantar la identidad de otra compañía telefónica.

En su escrito de 23 de febrero de 2025 refiere: Como indicaba en la reclamación contrato con [REDACTED] el servicio de fibra únicamente porque fui víctima de una estafa pensando que mi compañía telefónica de [REDACTED] me subía las tarifas. Me llamaron desde [REDACTED] haciéndose pasar por mi compañía telefónica de [REDACTED] para indicarme que me subían la tarifa una cantidad que rondaba los 30€ al mes. Diciéndome, además, que si no estaba de acuerdo con esa subida disponía de un día para cambiar de compañía porque si no se me firmaba automáticamente un año de permanencia. A continuación, me llamo [REDACTED] y ante el cabreo y la presión me fui con ellos. Jamás hubiera firmado nada con [REDACTED] si no me hubieran engañado suplantando la identidad de mi compañía telefónica a base de mentiras. Por supuesto en el momento que me enteré de esta estafa me di de baja de [REDACTED] y considero que no tengo que pagar los 149,99€ que me han cobrado por darme de baja en concepto de instalación de fibra pues fui víctima de una estafa y solicita: Solicito me devuelvan los 149,99€ que me cobraron el 10/01/25 la compañía de [REDACTED] en concepto de penalización por darme de baja tras la instalación de fibra pues

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

únicamente me pase con ellos porque me engañaron haciéndose pasar por mi compañía telefónica de [REDACTED]. Y me di de baja con ellos en el momento que me enteré que fui víctima de una estafa por parte de ellos y por supuesto no iba a seguir con una compañía telefónica que estafa de esta manera a las personas, robándonos datos y clientes de una manera que se considera delito como es la suplantación de identidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED], le comunicamos que hemos constatado que en fecha 18 de diciembre de 2024, Dña. [REDACTED] solicita la activación de un servicio de fibra en su domicilio, en cuyas condiciones contractuales se establece: *Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [REDACTED] incurre en un coste de 150 euros que será gratuito para el cliente siempre que permanezca dado de alta en el Servicio de Fibra al menos 12 meses desde la instalación del mismo.*

En este sentido, le indicamos que al solicitar la Sra. [REDACTED], la desactivación del citado servicio en fecha 21 de diciembre de 2024, se aplicó automáticamente un cargo en concepto de Cargo por Instalación de Fibra, registrado en la factura emitida el 1 de enero de 2025.

En sus escritos de 2 de abril de 2025 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el cargo incluido en su en su factura de 1 de enero de 2025 en concepto de "Cargo por Instalación de Fibra" el mismo es correcto.

En este sentido queremos informarles que según consta en nuestros sistemas el 18 de diciembre de 2024 Dña. [REDACTED] contrató los servicios de [REDACTED] Móvil Ilimitada + Fibra 600Mbps por 50,00€/mes y una línea móvil adicional [REDACTED] Móvil Ilimitada de 15,00€/mes por un total de 54,99 €/mes (impuestos indirectos incluidos) según promoción vigente.

Dicho contrato fue aceptado por la Sra. [REDACTED] mediante verificación electrónica a través del móvil [REDACTED] 90 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.

En segundo lugar, queremos informarles que según consta en nuestros sistemas el servicio de fibra fue instalado el 19 de diciembre de 2024 siendo desactivado el 21 del mi mes a solicitud del reclamante.

En este sentido, según contrato adjunto: *"Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra, [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".*

A este respecto, cabe agregar que dichos cargos son consecuencia de los gastos que se producen durante la actuación y reserva de los diferentes recursos técnicos y humanos, tanto en el domicilio del cliente como en nuestra instalaciones y en las centrales de telecomunicaciones, por lo que los mismos se subvencionan siempre que esta inversión sea recuperable, de lo contrario se facturan a los clientes, motivo por el cual viene reflejado en las Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Particulares, no siendo un cargo en concepto de permanencia, sino un cargo en concepto de los gastos que supone activar los servicios, tal y como se detalla en la cláusula correspondiente.

Por tanto, consideramos que dicho cargo es correcto y no procede la devolución solicitada por Dña. [REDACTED].

En su escrito de 14 de mayo de 2025 refiere: De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por la Sra. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y ese Colegio Arbitral.

En primer lugar, verificamos que con fecha 17 de diciembre de 2024 se activó el servicio de Fibra con número fijo asociado [REDACTED]

Comunidad de Madrid

Por otra parte, comprobamos que el 19 de diciembre de 2024 se realizó la baja del citado servicio de fibra, previa solicitud por parte de Dña. [REDACTED]

Por este motivo, en la factura emitida 1 de enero de 2025 se genera el cargo por Instalación de Fibra.

Tras realizar una nueva valoración de los hechos planteados por la Sra. [REDACTED], nos es grato comunicarle que hemos realizado un abono en la Cuenta Cliente [REDACTED] 157228453 por importe de 149,99 €, impuestos indirectos incluidos.

Dicha cantidad corresponde al cargo por Instalación de Fibra generado en la citada factura.

La cantidad abonada, una vez facturada, será ingresada próximamente mediante transferencia en la cuenta bancaria en la que domiciliábamos los pagos de Dña. [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante solicita que le devuelvan el importe de la instalación (149,99 €).

2º La mercantil refiere: "hemos realizado un abono en la Cuenta Cliente [REDACTED] por importe de 149,99 €, impuestos indirectos incluidos. Dicha cantidad corresponde al cargo por Instalación de Fibra generado en la citada factura. La cantidad abonada, una vez facturada, será ingresada próximamente mediante transferencia en la cuenta bancaria en la que domiciliábamos los pagos de Dña. [REDACTED]."

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se consideran ESTIMADAS TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, ante las manifestaciones de la mercantil en su escrito de fecha 14 de mayo de 2025, en el que refiere la devolución del importe solicitado por la reclamante a través de transferencia.

Por ello, si a la fecha de la recepción de este Laudo no se hizo dicha devolución(149,99 €), se debe proceder a su realización en el plazo máximo de 10 días.

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.



Comunidad de Madrid

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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