



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00776.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [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.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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 en agosto comenzó un inicio de portabilidad de la compañía [REDACTED], de la que desistí en tiempo y forma. Con anterioridad la portabilidad, [REDACTED] procedió a mandar un técnico para conectar el router sin realizar más actuación puesto que ya había sido cliente de dicha compañía. Esta instalación se hizo sin yo solicitarla. En el momento en el que hice el desistimiento, y por el cual continuo con mi operador [REDACTED] se me obliga a aceptar una penalización de 150 € por la instalación, cuando en las condiciones establece que solo en caso de que el usuario solicite la activación del servicio durante el periodo de desistimiento, cosa que yo no hice. Al negarme a aceptar en base a las condiciones de contratación dicha penalización, no se me dio de baja el servicio de una fibra que no he disfrutado, y al solicitar su desactivación me han forzado a aceptar la penalización. Derivado de esta situación, se me han cobrado un total de 226,78 € no mandando a las direcciones habilitadas ni una sola factura de estos servicios.

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: "La devolución íntegra de las cantidades cobradas indebidamente, por un total de 226,78 €".

En su escrito de 08 de marzo y 8 de mayo de 2025 se ratifica en lo anterior.

En su escrito 23 de mayo de 2025 refiere: Que tras iniciar un proceso de portabilidad de mi operador [REDACTED] España, en adelante la *Operadora*, el día 29 de agosto de 2024 y en período de desistimiento, la Operadora me emplazó sin yo requerirlo para hacer la instalación



Comunidad de Madrid

en mi domicilio de su línea el día 31/08/2024 tal y como refleja el documento adjunto como Anexo I. Que dicha instalación se produjo el citado día 31/08/2024, pero que dicha instalación consistió en traer un router de la compañía y conectarlo al cable de la instalación preexistente puesto que ya había sido cliente con anterioridad de la *Operadora* y por lo que la red de cableado de la *Operadora* ya estaba en mi domicilio, se adjunta factura de junio de 2021 como Anexo II.

Que la *Operadora* dio de alta un número nuevo sobre el que se hizo dicha instalación.

Que ejerciendo mi derecho al desistimiento en virtud del artículo 102 del *Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios* del R.D.L. 1/2007 de 16 de noviembre, cancelé la portabilidad el día 2 de septiembre de 2024.

Que la *Operadora* en esa fecha no dio de baja la línea procediendo a cobrar mensualmente un importe del que no fui consciente hasta enero que me notificó la app del banco del cobro del recibo, en virtud de las facturas que figuran como Anexo III.

Que, tras el correspondiente trámite de reclamación, se produjeron coacciones por parte de la *Operadora*, negándose a tramitar la baja de la línea a no ser que aceptara el cargo por la instalación de la línea, aduciendo que se encontraba en las condiciones de contratación que se me habían enviado por mail, que adjunto como Anexo IV. Que lo que figura en dichas condiciones de contratación en el apartado de **Duración de contrato y actualización de precios** dice: Que aporte el mail recibido por parte de la *Operadora*, como Anexo V, descargado directamente de mi buzón personal en formato .eml para que se pueda comprobar que no existe ninguna manipulación por mi parte.

Que la *Operadora* aporta en sus escritos de este proceso un documento que no coincide con el que se me envía por mail, con un número de pedido (5731781009) que no se corresponde con el que a mí me proporcionan (9000027431763) y con evidentes cambios de tipología, de interlineado e incluso repitiendo la cláusula en la que sustentan su derecho al cobro de la indemnización y que aporte como Anexo VI como se aprecia a continuación:

OTROSÍ EXPONGO,

Que, en línea con lo expresado por el Consejo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en su acuerdo de 22 de diciembre de 2021, el cobro de los citados gastos de instalación por parte de las operadoras requiere de la concurrencia cumulativa de las siguientes condiciones: *Que, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilite de forma clara y comprensible información sobre el derecho de desistimiento que le asiste, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento, en base a lo previsto en el artículo 97.1.i) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU)*. En este sentido la única documentación que se me aportó fue la que se aporta en los Anexos I, IV y V.

- *Que el empresario le informe, también antes de que el consumidor quede vinculado contractualmente y, de forma clara y comprensible, de la posibilidad de tener que abonar un importe proporcional a la parte de la instalación de los servicios en caso de que el usuario solicite expresamente el comienzo de la prestación de servicios durante el plazo de desistimiento y, posteriormente, ejerza en plazo su derecho a desistirse del contrato celebrado (de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 97.1.k) del TRLGDCU).*

En este sentido, en ningún momento se me advirtió de forma verbal o por escrito previa a la contratación de que hubiera ningún coste en caso de desistimiento.

- *Que el consumidor presente a la operadora una solicitud expresa interesando el comienzo de la prestación de los servicios durante el periodo de que dispone para el ejercicio del derecho de desistimiento (con sustento en lo previsto en los artículos 98.8 y 99.3 del TRLGDCU).*

En este sentido, en ningún momento yo solicito ni oral ni por escrito como obligan los artículos anteriores la instalación anticipada antes de la finalización del periodo de desistimiento, sino que dicha instalación es programada por la *Operadora* como se ref. leja en el Anexo I.

- *Que el importe correspondiente a la parte de los servicios prestados hasta que el consumidor hubiese informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento responda a gastos*



Comunidad de Madrid

razonables en los que el operador hubiera incurrido por la efectiva instalación de los servicios (en base a lo previsto en el artículo 108.3 del TRLGDCU y la interpretación que sostiene el propio Consejo de la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC). Según señala la CNMC, la valoración de la «razonabilidad» del coste de la instalación de los servicios de comunicaciones electrónicas podría sustentarse en aspectos como el valor del cable instalado y el tiempo empleado para la instalación.

En este sentido, y como expuse anteriormente, la instalación fue inexistente al haber sido cliente de la compañía tres años antes como acredita el Anexo II, incumpléndose lo anteriormente descrito.

- En relación a esto último, debe tenerse además en consideración que el artículo 87.6 del TRLGDCU reputa como abusivas «las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, [...] el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del [...] abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al empresario de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados». Que, por todos estos factores, esta parte sostiene que se vulneran varios artículos del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios del R.D.L. 1/2007 de 16 de noviembre, en concreto:

- Artículo 97.1: “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”.

- Artículos 98.8 y 99.3: “En caso de que un consumidor o usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos, de comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, y el contrato imponga al consumidor o usuario una obligación de pago, el empresario le exigirá que presente una solicitud expresa solicitando el comienzo del contrato, así como una declaración de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento”.

- Artículo 98.7: “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: o Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y o Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).”

- Artículo 99.2: “El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 103.m)”

En ningún momento se me hace entrega del contrato definitivo, ni vía digital ni en soporte físico.

- Artículo 100.1 “Consecuencias del incumplimiento: El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción.”

- Artículo 108.5: “El consumidor o usuario no asumirá ningún coste por: o La prestación de los



Comunidad de Madrid

servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- 1.º *El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.j) o l); o*
- 2.º *El consumidor o usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3. o El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:*
 - 1.º *El consumidor o usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de catorce o, en su caso, treinta días naturales contemplado en el artículo 102;*
 - 2.º *El consumidor o usuario no sea consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o*
 - 3.º *El empresario no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.”*

Por todo lo cual,

SOLICITO

I. Se tenga por presentada toda la documentación.

II. La nulidad del contrato con la contraparte en virtud del artículo 100.1 del TRLGDCU del RDL 1/2007.

III. Se inste a la *Operadora* a la devolución de las cantidades cobradas en concepto de Cargo por instalación de Fibra, ascendiendo dicha cantidad a 83,55€ +IVA, es decir, 101,10€ en total.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 02 de mayo de 2025: Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 9 de abril de 2025, en el que nos traslada la cuestión planteada por D. [REDACTED], con número de referencia **21 - ARBC - 00776.0/2025**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. Serna, nos reiteramos en las alegaciones enviadas de fecha 26 de marzo de 2005; le comunicamos que adjuntamos el contrato realizado en fecha 29 de agosto de 2024 a través de la web, el cual consta firmado electrónicamente y en el que contrata el servicio de fibra.

En las condiciones generales de contratación se indica: 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 y usted ha dado de baja los servicios en fecha 28/12/24 y por ello el cargo emitido por la mama es correcto.

En otro orden de cosas informarle que con respecto a las cuotas emitas en las facturas [REDACTED] de fechas de emisión 8 de octubre, 8 de noviembre, 8 de diciembre de 2024 y 1 de enero de 2025 se ha realizado un abono, con fecha 15 de enero de 2025, por importe de 125,68€ (impuestos indirectos incluidos). Importe que ha podido comprobar D. [REDACTED] mediante transferencia bancaria, con fecha 23 de enero de 2025.

Adjuntamos a este escrito solicitud de contrato, facturas y justificante bancario referidos en el mismo.

En sus escritos de 22 de mayo de 2025 refiere: De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por D. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. Serna, le adjuntamos a este escrito, copia del contrato formalizado en fecha 29 de agosto de 2024 a través de la web, el cual consta firmado electrónicamente y en el que contrata el servicio de fibra.



Comunidad de Madrid

En las condiciones generales de contratación se indica: *"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"* y, D. [REDACTED] dio de baja los servicios en fecha 28/12/24, por ello el cargo emitido por la misma es correcto.

En otro orden de cosas informarle que con respecto a las cuotas emitidas en las facturas [REDACTED] de fechas de emisión 8 de octubre de 2024, 8 de noviembre de 2024 y 8 de diciembre de 2024, se ha realizado un abono, con fecha 15 de enero de 2025, por importe de 125,68€, impuestos indirectos incluidos que como podrá comprobar D. [REDACTED], fue tramitado mediante transferencia bancaria, con fecha de ingreso el 22 de enero de 2025, le adjuntamos copia del justificante.

Cabe agregar que, en la fecha de este escrito, hemos realizado un segundo abono de cantidad 22,45€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de la mensualidad emitida en el recibo de fecha 1 de enero de 2025, el cual verá reflejado próximamente, al igual que el anterior, mediante ingreso bancario en la citada cuenta.

Finalmente, le adjuntamos a este escrito copia de las facturas y de la nota de abono, para sus necesarias comprobaciones".

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, notificándoselo 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. 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, entendiendo, no ser aplicable el cargo por instalación de fibra que asciende a 100,10 € IVA incluido, de la factura YI25-000388473, y por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe abonar al reclamante, el importe de 101,10 € y en el caso de que el reclamante no lo haya abonado, se debe anular dicha deuda por la mercantil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 19 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]