



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00799.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 06/01/2025: "Que suscribí contrato con la compañía reclamada pero dentro del plazo se ejercitó el derecho de desistimiento... Que a pesar de ello, la compañía me reclama el importe correspondiente a los gastos de instalación de la fibra en mi domicilio..."

Solicitud: "Que anulen la factura donde me reclaman el pago de los gastos de instalación al haber desistido en tiempo y forma". Cuantificación económica: 150 €.

El reclamante presenta:

- Reclamación a la empresa reclamada de fecha 26.11.2024.
- Contestación de la empresa reclamada de fecha 12.12.2024 en la que manifiestan que "por la instalación del servicio fijo con tecnología de fibra.. incurre en un coste de 150 € que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el servicio de fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio aplicándose de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado".

La empresa reclamada presenta escrito de 28/01/2025 en el que manifiesta que: "... adquirió el día 4 de noviembre de 2024 combinado [REDACTED] Móvil 100GB + Fibra 600Mbps, aceptando un compromiso de permanencia por la instalación de la Fibra de 12 meses, como se indica en el contrato bajo el siguiente epígrafe: "Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra [REDACTED] incurre en un coste de 150 euros que solo será repercutido en tu factura en caso de darte de baja en el Servicio de Fibra dentro de un plazo de 12 meses desde la instalación del servicio aplicándose del manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado".

Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 7 de noviembre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 149,17€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. ...". El reclamante "tiene un importe pendiente de pago que asciende a 149,36€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en noviembre de 2024".

La empresa reclamada aporta:

- Contrato con la empresa reclamada, de fecha 04.11.2024, por importe de 70,47€. Cargo por baja anticipada: 0,00€/mes. Por instalación del servicio fijo con tecnología de fibra, 150€, que será repercutido en caso de darse de baja antes de los 12 meses, de manera proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia. Certificado de Digital de la contratación realizada el 04.11.2024.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- Factura emitida por la empresa reclamada, de 15.11.2024, cuota facturada del 5 al 6 de noviembre de 2024 (0,00€), consumos 0,00€, cargo por instalación de fibra, total 147,36€.

El reclamante presenta escrito de 04/03/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 en el acto de audiencia, mediante escrito de 04/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 13/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que la empresa reclamada no acredita la instalación de fibra, no pudiendo cobrar por un servicio no prestado, debiendo anular la empresa reclamada el importe reclamado de 149,36€.

Se DESESTIMA la reconvencción de la empresa de 149,36€.

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.

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.