

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01771.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:
El día 16 de septiembre de 2024 mediante llamada telefónica de un comercial de la empresa reclamada, recibe una oferta y procede a contratar con la compañía los servicios de telefonía fija, móvil e internet.

Indica que durante la conversación pregunta si en caso de desistimiento tendría alguna penalización, manifestándole que no y que el plazo son 14 días. Señala que la cláusula viene en el contrato recibido.

Informa que al recibir la comunicación de la empresa, por la que le requieren de pago 229,90 euros por no permanencia de tres meses, solicita que se deje sin efecto la pretensión de cobro de la empresa, pues realizó su desistimiento dentro del plazo establecido

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 20 de marzo de 2025 presenta escrito que se traslada a la otra parte, y realiza las siguientes manifestaciones:

Se comprueba que con la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 3 meses debido al descuento de 229,90 € (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet.

Tal y como consta en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha Fija, en la **CONDICIÓN PARTICULAR EN RELACIÓN A LOS COSTE DE INSTALACIÓN**: «(...), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, (...), el Cliente deberá devolver a [REDACTED] la cantidad relativa al descuento, siempre que la baja se produzca en los tres meses siguientes a la instalación.», por lo que al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] dicho importe.

Por lo que actualmente, mantiene una deuda de 229,90 € correspondiente a la factura YP240082481 la cual se adjunta. Para realizar el pago el cliente lo puede hacer:

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 8 de abril de 2025 indica que las condiciones generales de prestación del servicio telefónico fijo y de banda ancha, nunca le fueron entregadas cuando realiza la contratación.

Telefónicamente le manifestaron que la instalación de los equipos de internet y otros

Comunidad de Madrid

sería gratuita.

La compra fue no presencial, por lo que se reconoce al cliente un derecho de desistimiento del contrato durante el plazo de 14 días naturales desde su celebración.

Solicita que dejen sin efecto la cantidad reclamada por importe de 229,90 euros.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de mayo de 2025 y formula las siguientes alegaciones:

Nos reiteramos en la respuesta ofrecida a este mismo organismo, con mismo número de expediente, con fecha 19 de marzo de 2025, con ciertos matices.

Se comprueba que con la línea fija [REDACTED] el titular asumió un compromiso de permanencia de 3 meses debido al descuento de 229,90 € (Impuestos incluidos) realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a Internet. No obstante, tal y como se puede comprobar en la grabación de la contratación, el importe informado es de 120 €, por lo que hemos anulado la diferencia, cuyo importe asciende a 109 € (impuestos incluidos), que será descontado de la deuda.

Tal y como consta en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha Fija, en la CONDICIÓN PARTICULAR EN RELACIÓN A LOS COSTES DE INSTALACIÓN: «(...), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, (...), el Cliente deberá devolver a [REDACTED] la cantidad relativa al descuento, siempre que [La información recogida en este escrito y en los documentos que lo acompañen es estrictamente confidencial. [REDACTED] no autoriza su uso para fines distintos de los que justifican su aportación].

Por lo que actualmente, mantiene una deuda de 120 € correspondiente a la factura YP240082481 la cual se adjunta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo abonar la cantidad total de 120 euros en base a las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

El reclamante en esencia manifiesta que le están reclamando esa cantidad de 229,90 euros al incumplir un compromiso de permanencia de tres meses tras la instalación del servicio de telefonía fija, fibra y acceso a internet y que está en desacuerdo con esta reclamación porque por una parte de dijeron que la instalación de los equipos de internet y otros era gratuita y que además tenía un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato.

La empresa aporta la grabación de la oferta realizada y el reclamante el contrato realizado el día 16 de septiembre de 2024.

Se comprueba que el usuario es informado de todas las condiciones aplicables y en concreto de que los gastos de instalación son gratuitos, adquiriendo un compromiso de permanencia de tres meses desde la instalación, para no tener que abonar- en caso contrario- una indemnización de 120 euros por este concepto, tal y como se indica en la grabación y que la empresa reconoce.

Queda acreditado que la empresa no le reclama ningún otro concepto o cargo.

Se considera que se ha dado cumplimiento a las exigencias recogidas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, relativa a la información previa al contrato que debe tener el consumidor y que posteriormente se han reflejado en un contrato escrito recibido.

Por otro lado el reclamante expone que tenía un plazo para desistir del contrato de 14 días naturales y que realizó su desistimiento en plazo, pero no ha acreditado ni ha justificado por ningún medio haber ejercido tal derecho de conformidad a lo establecido en el artículo 70 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, que aunque establece que no hay una formalidad concreta, sí se debe acreditar por cualquier forma admitida en derecho.

Se confirma que el reclamante recoge el pedido y firma la instalación, no aportando otras pruebas diferentes.

No se considera que haya habido incumplimiento de las condiciones del contrato suscrito en consonancia con la oferta realizada.

La empresa en sus últimas alegaciones reconoce que la cantidad informada en caso de incumplimiento de los tres meses de permanencia es de 120 euros.

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.



Comunidad de Madrid

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.