



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08619.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de marzo 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 solicitud de arbitraje de fecha 20/06/2024 que puede resumirse en que la reclamante en 2020 aceptó una oferta de [REDACTED], procediendo a desistir de la misma en plazo; sin embargo, le están reclamando ahora penalizaciones de las que no se le habían informado, así como han incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

Solicitud: "Que aporten las grabaciones telefónicas. Que tengan por desistida a esta parte con efectos retroactivos. Que rectifiquen las facturaciones indebidas. Que devuelvan los importes que pudieran ser cobrados en exceso por indebidos. Que cesen las reclamaciones dirigidas contra mi persona de una deuda indebida. Que cancelen mis datos en registros de solvencia patrimonial."

La reclamante aporta la factura de Y121000961203, fecha de emisión 08/01/2021, periodo de facturación 15/12/2020 al 07/01/2021, importe 171,52€, donde, entre otros conceptos, se cobran 123,79€ + IVA por cargo por instalación de fibra (29 dic.) y 4,96€ + IVA por penalización descuento con permanencia (29 dic.)

La reclamante aporta las condiciones particulares de su solicitud de contratación de fecha 26/11/2020 con [REDACTED] por importe de 27€/mes, datos de instalación 30.11.2020, donde se informa del compromiso por el descuento de 12 meses / 69,42 máx. También refleja un cargo de 150€ por el coste de la instalación que se repercutirá al cliente en caso de que se dé de baja antes de los 12 meses desde la instalación del servicio, estableciéndose, así mismo, una penalización de 120€ por la no devolución de los equipos instalados.

La empresa reclamada presenta escrito de 31/07/2024 del que se puede extraer que:

- El 02.12.2020 se activó el servicio de fibra con fijo asociado [REDACTED]
- El 29.12.2020 se realiza la baja del servicio de fibra por solicitud de la reclamante.
- El 08.01.2021 se genera el cargo por instalación de fibra.
- En el contrato aceptado por la reclamante se informa del cargo por instalación de fibra en caso de baja anticipada.
- El contrato se aceptó por verificación electrónica: el 27.11.2020 se envía SMS al usuario; consta que el usuario ha aceptado el contrato pulsando el botón de aceptación el día 27.11.2020.
- Las llamadas realizadas al SAC de la empresa se graban de manera aleatoria; no hay constancia de que las llamadas hayan sido grabadas.
- Consideran el cargo correcto.
- El importe pendiente es de 171,52€, factura del 08.01.2021.
- Confirman que la reclamante ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa.



Comunidad de Madrid

La empresa aporta certificado emitido por [REDACTED] relativo a la contratación:

- El 27.11.2020 a las 01:44 se envía un SMS al número de la reclamante con DNI que se corresponde con el de la reclamante. Texto enviado: "...has solicitado la portabilidad de la línea [REDACTED] a tu operador [REDACTED]. Para aceptar esta portabilidad responde SI a este SMS o entra en el link adjunto y pulsar aceptar".
- El 27.11.2020 a las 14:34 el usuario final ha aceptado el contrato pulsando el botón de aceptación.

La empresa aporta contrato de 26.11.2020 donde consta la portabilidad de la línea fija y dos líneas móviles y las condiciones generales de contratación.

La empresa aporta parte de instalaciones, de fecha 02.12.2020, tipo de visita "instalación", tipo de actuación "fibra"; se instala un equipo y se desinstala otro. No consta la firma de la reclamante en el boletín.

La reclamante presenta escrito de 04/11/2024 en el que manifiesta que su desacuerdo con la contestación de la empresa, puesto que:

- Reitera que no fue informada a la hora de contratar de las penalizaciones.
- La carga de la prueba la tiene la empresa reclamada.
- La empresa no acredita la información puesto que no aporta las grabaciones telefónicas y aporta contrato y justificante de instalación sin su firma.

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

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 27/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y solicita reconvención expresa del importe pendiente de pago que asciende a 171,52€.

La reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 18/03/2025 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 la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante por cuanto la mercantil acredita mediante certificado emitido por un tercero verificador de que se aceptó la contratación por verificación electrónica el 27.11.2020, no acreditando la reclamante que desistió dentro del plazo legal establecido por la normativa (14 días desde la celebración del contrato en los casos de prestación de servicios), ya que el contrato se realizó el 26.11.2020 y la reclamante da de baja el contrato el 29.12.2020, habiendo transcurrido el plazo de desistimiento; por lo que la reclamante tendrá que pagar el importe correspondiente a la penalización por baja anticipada informada en el contrato. En relación al conste de instalación de fibra, la mercantil reclamada no acredita la instalación realizada a la reclamante puesto que el boletín de instalación no está firmado ni acredita una instalación de fibra, por lo que se procede a anular los supuestos gastos incurridos por la empresa para instalar el servicio, es decir, 150€.

Se **ESTIMA PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN** de la empresa siendo la cantidad pendiente de pago **21,52€** que la reclamante deberá abonar en el plazo de cumplimiento de este laudo.



Comunidad de Madrid

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.