



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13000.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de mayo 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 reclamante solicita portabilidad el día 04/05/2024 del número [REDACTED]. El día 6 le llaman que tiene ya la portabilidad, que vienen a instalar. Y el reclamante refiere que después de la instalación no función la TV y el Wifi. Debido a esto y que no le dan solución, se da de baja y devuelve el recibo.

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 reclamada comparece a la audiencia a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente: "No pagar la factura abusiva de 232,54 € y tampoco estar en ficheros asnef y badescug, ni tener nada que me implique a juicios o deudas ya que devolví el decodificador. Intenté devolver el decodificador pero no mandan código para ello".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de febrero refiere: " I. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Solicitó portabilidad con fecha 4 de mayo de 2024 de las líneas móviles y fija. El día 6 le informan que la portabilidad ya estaba realizada y que acudiría el técnico para realizar la instalación. Cuando acude el técnico, le realiza la instalación, pero con otro fijo y el servicio no funcionaba. Llamó al servicio técnico y se lo reiniciaron, pero seguía sin funcionar, además de no realizarse la portabilidad del fijo. Por todo ello, realizó la baja del servicio. II. SOLICITUD DEL CLIENTE Anular la factura abusiva, no incluir sus datos en ficheros sobre solvencia y crédito y no tener nada de alta. III. RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN Desde [REDACTED] reiteramos la respuesta dada al expediente arriba indicado con fecha 13 de noviembre de 2024 con matices. Cliente contrata paquete convergente de fibra, fijo y móviles y TV con las numeraciones [REDACTED] y [REDACTED]. El reclamante canceló las portabilidades de las líneas móviles y fijo después de la instalación del servicio Fibra en su domicilio. No tenemos constancia en nuestro sistema de incidencia en el servicio. Se adjunta parte de instalación en el domicilio del cliente, donde el servicio quedó activado. 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. Se adjunta grabación. Tal y como consta en las Condiciones de Venta a Distancia, que aportamos: "En caso de desistimiento, habiendo [REDACTED] instalado y/o activado el Servicio del que se desiste por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, [REDACTED] tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada", por lo que al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] dicho importe. Por lo anteriormente expuesto la reclamación queda desestimada. El cliente tiene pendiente de pago el importe de 232,54€ (impuestos incluidos) correspondiente a la factura generada en mayo y la

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 de la penalización por los gastos de instalación. Aportamos las facturas. Solicitamos: La reconvencción de 232,54 € (impuestos incluidos) de importe pendiente. Para realizar el pago el cliente lo puede hacer: Para realizar el pago el cliente lo puede hacer: Por tarjeta: (de crédito o débito) Llamando al [REDACTED] o en la Web de [REDACTED] pago.yoigo.com Por Google Pay Desde la Web de [REDACTED] pago.yoigo.com Por Bizum Desde la Web de [REDACTED] pago.yoigo.com Por transferencia bancaria En la cuenta [REDACTED] poniendo en el concepto el DNI del titular Ingreso en ventanilla Sólo en oficinas del Banco Santander, los martes y jueves, de 08:30 a 10:00 Por ingreso EN EFECTIVO A través de cajeros BBVA (no hace falta tarjeta) con la opción del menú Recibos/Tributos" -> "Introducir datos manualmente" Atendiendo la petición del reclamante, se han excluido sus datos, de forma temporal, de los ficheros de solvencia y crédito en los cuales se hallaban incluidos por parte de [REDACTED] si bien corresponden ser abonadas las facturas pendientes de pago. Con fecha 18 de mayo de 2018, Yoigo presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su Oferta pública de sometimiento a arbitraje de consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por daños y perjuicios. Así mismo, recordamos que [REDACTED] opta expresamente a que el arbitraje solo pueda ser resuelto en derecho, excluyéndose a someterse a resolución en equidad. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITA: Se tenga por presentado el presente escrito en tiempo y forma, sea admitido y se tenga por contestada la reclamación formulada por el Cliente".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que la reclamante solicito 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, notificándose 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 de 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 DERECHO, entendiendo, no ser aplicable el cargo por instalación de fibra que asciende a de 229,90 € (impuestos incluidos) correspondiente a la factura generada en mayo y la factura de la penalización por los gastos de instalación, y por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil, debe abonar al reclamante, el importe de la factura reclamada de número YP240050855 de importe 229,90 €. Se debe reintegrar dicho importe al reclamante y en el caso de que el reclamante no lo haya abonado, se debe anular dicha deuda por la mercantil.

Así mismo, se debe excluir de cualquier fichero de solvencia patrimonial en que pudiera estar incluido el reclamante, por el tema solicitado en esta solicitud.

Con respecto a la reconvencción solicitada por la mercantil, SE ESTIMA PARCIALMENTE en el importe de 2,64 € de la factura de mayo YC240008448186.

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.