



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13418.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril 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 02/10/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con el cobro de una penalización por parte de la empresa reclamada. El reclamante contrató con la reclamada, pero procedió a cancelar la portabilidad antes de que se prestaran los servicios de manera efectiva y le reclaman 150 € por la instalación de la fibra cuando en su domicilio ya disponía de servicio de fibra.

Solicitud: "Se solicita la devolución de la penalización aplicada en la factura Y124-012512155". Cuantía de la controversia: 190,65€.

El reclamante aporta:

- Reclamación presentada a la reclamada de fecha 06.08.2024.
- Justificación de la contratación realizada el 16.07.2024, [REDACTED] Ilimitada por importe de 69,90 €, descuento mensual permanente de 9 €, cargo por baja anticipada 12 meses / 149,99 € máx. (instalación de fibra), descuento mensual permanente 12 meses / 108,03 € máx.
- Certificado emitido por [REDACTED] de comunicación y aceptación de la contratación realizada el 16.07.2024.
- Parte de instalaciones emitido por [REDACTED], donde consta la instalación de dos equipos: Sagemcom STB Android TV Sagem y ONT L3 Sercomm Vox 3.0 fibra.

La empresa reclamada presenta escrito de 04/11/2024 en el que manifiesta que: "... en determinadas ocasiones, los Clientes formalizan un Contrato a Precio Especial, firmando por ello un compromiso de permanencia determinado, y cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. En este sentido, le comunicamos que [REDACTED] aceptó el día 16 de julio de 2024 el combinado [REDACTED] Ilimitada Dúo (Fibra 600Mb), aceptando un compromiso de permanencia en el servicio de 12 meses y un compromiso de la misma duración por la instalación de la Fibra. Puesto que dicho Servicio [REDACTED] fue dado de baja con fecha 18 de julio de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 0,02€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

del citado compromiso de permanencia y de otro cargo de 149,99€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de Cargo por Instalación de Fibra siendo informado 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". Adjuntamos factura y contrato junto a la certificación electrónica para su verificación. Por último, informarle que [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 150,02€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvención expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en julio de 2024.

La empresa reclamada aporta contrato y certificado electrónico ya aportado por el reclamante, así como la factura emitida por la reclamada, de fecha 22.07.2024 en el consta que se le factura los servicios por un día (17 de julio), penalización descuento con permanencia y cargo por instalación de fibra.

El reclamante presenta escrito de 13/01/2025 en el que manifiesta que "no considera resuelta la controversia y que en ningún momento se le informó de penalización alguna por permanencia o coste de instalación de fibra y mucho menos de su cuantía... no se aporta documento firmado por mí o grabación de voz en la que se informe de la cuantía de dicha penalización/instalación".

La empresa reclamada presenta escrito de 22/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aportando grabación donde se informa de las condiciones económicas de la contratación.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 05/03/2025 en el que se reiteran 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 mercantil reclamada no acredita la instalación de fibra, sino simplemente la instalación de dos equipos, ya que existía una instalación previa de fibra, no pudiendo cobrar por servicios no prestados efectivamente, teniendo la mercantil reclamada que anular el importe correspondiente a los gastos de instalación de fibra; así mismo, el reclamante procede a desistir de la contratación dentro de los 14 días establecidos por la normativa, por lo que tampoco procede el cobro de la penalización por descuento. Por lo tanto, la mercantil reclamada deberá proceder a anular la factura emitida el día 22.07.2024 por importe de 150,02 €.



Comunidad de Madrid

Se **desestima la reconvención** de la mercantil reclamada, absteniéndose de reclamar al reclamante importe alguno por este contrato.

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.