



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16008.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado 14 de octubre firma contrato de portabilidad con [REDACTED]. El 21 de octubre vinieron dos técnicos a instalar el router y el decodificador. En esos 7 días no comunicaron nada a mi anterior compañía, con lo cual una vez instalados los aparatos si les llega a [REDACTED] que me hace una oferta mejor. Evidentemente rechazo la oferta de [REDACTED] y cual será mi sorpresa que me comunican el abono de 150 euros por la instalación de la fibra. No me han instalado nada puesto que yo tengo fibra en mi casa desde hace muchos años, tan solo instalaron router y decodificador, vamos, lo conectaron a la red. Añadir que yo no tenía ni servicio de telefono fijo, ni de movil ni acceso a las aplicaciones de la TV, es decir, no tenía ningún servicio después de la instalación que ahora me reclaman. Todos estos hechos los puse en conocimiento de [REDACTED]. Como es sabido los consumidores tenemos derecho a desistir del contrato durante un periodo de 15 días, hecho que no se ha producido en esta transacción. Anexo las reclamaciones presentadas a [REDACTED]

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: Que se retire la factura por importe de 150 euros que [REDACTED] pretende cobrarme por la instalación de fibra y aparatos, estos ya han sido devueltos a la empresa, al no haberse aplicado los 15 días de plazo para el desistimiento.

En su escrito 19 de marzo de 2025 refiere: " En relación con la citación para arbitraje correspondiente a la reclamación que inicié el 21.11.2024, relativa a la disconformidad con la factura emitida por la empresa [REDACTED] en 01.11.2024, en concepto de instalación de fibra, y en vista de las alegaciones realizadas por la citada empresa, reafirmo mi desacuerdo con el cargo de 150,55€ 1. El cargo incluido en su factura de 1 de noviembre de 2024, concepto de "Cargo por Instalación de Fibra", es incorrecto, dado que yo tengo instalada la fibra en mi domicilio desde 28.10.2016. 2. El 21.10.2024 instalaron en mi domicilio los equipos [REDACTED] dando de alta un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

número diferente al que tengo desde 1991, en ningún momento este cambio me fue comunicado previamente por ninguna vía, lo supe una vez hecha la instalación. Los técnicos me indicaron que en breve se cambiaría por el que tenía inicialmente, cuando estuvieran todos los servicios activos, en el plazo de unos 15 días. 3. El mismo día de la instalación y el siguiente, no pude hacer uso de ninguno de los servicios: • Me entregaron las tarjetas de las tres líneas móviles, indicándome que la portabilidad real se haría en el plazo de tres días, hasta ese momento tenía que seguir utilizando mi compañía anterior, [REDACTED] • No tenía servicio en los canales de TV, si en los de [REDACTED] Llamé a atención al cliente de [REDACTED] donde me aclararon que la portabilidad aún no era efectiva. Mi número de teléfono era provisional por dicho motivo. Cuando fuera total recuperaría mi número de teléfono. 4. Por todo lo expuesto el pago de la factura que se me reclama es improcedente, aunque haya documentos firmados, porque la información es errónea. No han instalado fibra, el alta del número de teléfono lo han hecho, desconozco los motivos, innecesariamente, puesto que yo disponía de ella, la portabilidad no era real ni automática, como me indicaron cuando solicité información sobre su oferta. 5. Cuando realmente comunicaron a [REDACTED] mi solicitud de portabilidad, el día 22.10.2024, ya me habían "instalado la fibra y el número de teléfono", que traducido es que dejaron un rúter que conectaron a la red y un decodificador que conectaron a la TV, pero sin poder utilizarlo. Claramente se puede comprobar que se trata de una cláusula abusiva puesto que, como refleja la Ley de Defensa del Consumidor, todos tenemos derecho a 15 días para revocar la decisión, en este caso, te dejan en casa dos aparatos y cuando decides darte de baja, [REDACTED] ya se ha asegurado los 150 euros en concepto de un servicio que no ha prestado Para terminar, quiero indicar que he solicitado mi contrato de fecha 28.10.2016 a [REDACTED] pero que no dispondré de él hasta, al menos 20 días, fuera del plazo establecido para presentar alegaciones, pero que presentaré antes de la audiencia de fecha 23.05.2025

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de enero refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos en primer lugar que por parte de nuestra Compañía, 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 Dña. Yolanda contrató el día 14 de octubre de 2024 el combinado Vodafone Móvil Ilimitada + Fibra 600Mbps, aceptando un compromiso de permanencia por la instalación de la Fibra de 12 meses, tal y como se informa 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 23 de octubre de 2024, al haber solicitado el titular dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 149,58€ (impuestos indirectos incluidos), en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Adjuntamos factura y contrato para su verificación. Por último, informarle que la Sra. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago que asciende a 150,55€ (impuestos indirectos incluidos), cuya reconvencción expresa solicitamos, correspondiente a la factura emitida en noviembre de 2024".

En su escrito de 14 de marzo de 2025 fechas refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a su disconformidad o desacuerdo con el cargo incluido en su factura de 1 de noviembre de 2024 en concepto de "Cargo por Instalación de Fibra", el mismo es correcto. En este sentido queremos informarles que, según consta en nuestros sistemas en fecha 14 de octubre de 2024, Dña. [REDACTED] realizó la contratación de los siguientes servicios: • Fibra 600Mbps 50,00€/mes • Móvil Ilimitada (2 x 15,00€ c/u) 30.00€/mes • [REDACTED] TV: [REDACTED] Estándar 12,98€/mes • Seriefans 9,99 €/mes • Alquiler Decodificador [REDACTED] TV 3,00€/mes Total cuotas



Comunidad de Madrid

sin descuentos 105,97 €/mes • Descuento Segundo Móvil Ilimitada Sin Permanencia -10,01€/mes
• Descuento Alquiler Decodificador [REDACTED] TV Sin Permanencia -3,00€/mes Total descuentos -
13,01 €/mes • Este será el total de tus cuotas 92,96 €/mes (impuestos indirectos incluidos)

En su escrito de 15 de abril 2025 refiere: "En primer lugar, y una vez hechas las comprobaciones oportunas, les comunicamos que [REDACTED] dispone de distintas vías para la formalización de un contrato, pudiendo ser mediante un contrato firmado presencialmente en cualquier distribuidor autorizado al efecto, mediante una grabación de voz o, como es en el caso de la Sra. [REDACTED] mediante la firma de aceptación por SMS. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. En este sentido, le comunicamos que Dña. [REDACTED] contrató el día 14 de octubre de 2024 el combinado [REDACTED] Móvil Ilimitada + Fibra 600Mbps, aceptando un compromiso de permanencia por la instalación de la Fibra de 12 meses, tal y como se informa 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 23 de octubre de 2024, al haber solicitado la Sra. [REDACTED] dicha gestión, se procedió con carácter automático a la aplicación de un cargo de 149,58€, impuestos indirectos incluidos, en concepto de penalización por incumplimiento del citado compromiso de permanencia. Asimismo, queremos informar a Dña. [REDACTED] que su Cuenta Cliente [REDACTED] 155952730 presenta una cantidad pendiente de pago de 150,55€, impuestos indirectos incluidos, y cuya reconVENCIÓN expresa le solicitamos.

Asimismo, les comunicamos que, a día de hoy, la Sra. [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativo que, en su caso, hubiera sido incluida por [REDACTED] Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

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, notificándoselo 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 EQUIDAD, entendiéndolo, no ser aplicable el cargo Servicio Fijo con tecnología de Fibra por importe de 15€ IVA incluido, y por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil, debe abonar al reclamante, el importe de la factura reclamada(YI24-012996283) de importe 150 €. 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.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]