



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17440.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de junio 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 1 de marzo de 2024 la empresa reclamada le hace una oferta telefónica que en un primer momento, acepta. Dentro del plazo, ejerce su derecho a desistir de la contratación, pero comienzan a reclamarle supuestas penalizaciones de las que no fue informada. Solicita que se aporten las grabaciones telefónicas, la tengan por desistida del contrato con carácter retroactivo, cesen las reclamaciones y no incluyan sus datos en registros de solvencia patrimonial.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito el día 27 de enero de 2025 y se opone a la reclamación, realizando las siguientes alegaciones:

Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 27 de Enero de 2025, en el que nos traslada la cuestión planteada por [REDACTED], con número de referencia 21-ARBC-17440.62024.

Una vez realizadas las comprobaciones, le comunicamos que con fecha 21 de febrero de 2024, la [REDACTED] ha realizado una contratación donde se aplicaban compromisos de permanencia de 12 meses por la instalación de la fibra y por el descuento aplicado, constando en el contrato que adjuntamos dicha información de forma clara y precisa. Esta contratación fue certificada por DIGITEL ON TRUSTED SERVICES SLU con C.I.F. B47447560, corroborando que todos los datos recogidos en el contrato se encuentran asociados a las diferentes comunicaciones certificadas intercambiadas entre las partes y en la fechas y horas que se referencian.



Comunidad de Madrid

Como se puede verificar, se le ha indicado que revise y firme el contrato, a través del sms que se le envía al 606269798 .Finalmente la [REDACTED] ha firmado el contrato pulsando el botón de firma desde la siguiente dirección IP: [REDACTED].
Por lo que el gasto de instalación no procede su anulación. Asimismo adjuntamos el parte de instalación del técnico.

No obstante y dado que ha solicitado la cancelación de los servicios dentro de plazo , el 26 de febrero de 2024, se ha procedido a cancelar el resto de compromisos así como las cuotas facturadas, generando una bono por importe de 45.35€, que se ha utilizado para aminorar el importe pendiente.

De este modo, en estos momentos le queda un importe pendiente de pago de 145.47€ de la factura de abril de 2024.

Aprovechamos para recordarle a [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

☐ Pago con tarjeta de crédito:

o A través de la web [REDACTED] Pagos [REDACTED]

o Mediante la Web o App Mi [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi [REDACTED]/Mis facturas /Estado de mis pagos.

☐ Pago mediante transferencia bancaria:

o En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora X011669 o Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED]

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED].

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, presentando las siguientes alegaciones:

No fue informada con carácter previo de las condiciones que regían la contratación, no firmó el contrato y no accedió a ninguna notificación electrónica relativa al mismo. La empresa no ha aportado la grabación de la llamada telefónica, a pesar de haberse solicitado.

La empresa reconoce que la baja se realizó el mismo día de la contratación aunque generan facturas posteriores, que no justifican que le hayan abonado.

Reitera sus pretensiones iniciales.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante, debiendo la entidad reclamada anular íntegramente la factura emitida el día 01/04/2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que a través de una llamada telefónica, [REDACTED] le hace una oferta de una serie de servicios que acepta, pero que no es informada en ningún momento de la existencia de penalizaciones.



Comunidad de Madrid

La interesada solicita que la entidad aporte la grabación con el contenido de la conversación, pero ésta manifiesta que no dispone de la misma, por lo NO queda debidamente acreditado que, con carácter previo a la contratación, tuviera toda información esencial y necesaria al respecto de la oferta y contratación.

La empresa adjunta un contrato que no está firmado por la reclamante y a pesar de que explica que envía un sms a la reclamante, no ha queda justificado el contenido o finalidad del mismo.

Por otro lado la reclamada admite por dentro del plazo establecido para ejercer el derecho de desistimiento, la usuaria hace uso de este derecho y cancela el contrato. La compañía deja sin efecto algunas cuotas giradas pero no ciertos compromisos.

Por todo lo anterior no procede el abono de ningún cargo asociado a penalizaciones o instalación (fibra), tampoco de cuotas de servicios, al haber comunicado la interesada en plazo su voluntad de desistir- aceptada por la empresa- y no quedar acreditado que la reclamante hubiera sido debidamente informada de la existencia de otros gastos instalación/penalizaciones.

La entidad reclamada debe realizar cuantas acciones estime convenientes para solicitar la salida de los datos de la reclamante, de cualquier fichero de solvencia patrimonial o de créditos en los que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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. 41 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 o 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.