



## **LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 03547/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: tras contratar los servicios de XXX, desistió de la portabilidad, ya que tenía permanencia con su compañía XXX, por lo que nunca se hizo efectiva la portabilidad de la línea fija, ni le fue entregado el router. El problema surge, porque el operador procedió a cargar en su cuenta bancaria la cantidad de 108,90 € en concepto de penalización por baja anticipada, la cual ha devuelto. Habiendo dirigido escrito de reclamación a la compañía, no ha tenido respuesta favorable a su pretensión. Por ello, solicita la anulación de la penalización referenciada, puesto que ejerció el derecho de desistimiento en el plazo de 14 días que le otorga el RD Legislativo 1/2007. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 20 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el cargo de 90 € (impuestos indirectos no incluidos) corresponde, como se detalla en las “condiciones generales del servicio de comunicaciones a través de Fibra Óptica particulares”, a que XXX subvenciona al cliente los costes de gestión e instalación del servicio de acceso a través de Fibra Óptica, por lo que el cliente se compromete a activar el servicio dado de alta en este contrato. El reclamante solicitó la activación del servicio el 3.09.2015 y su cancelación el 24.09.2015. Legalmente la obligatoriedad de permitir el desistimiento en los contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil regulado en el Tít. III del RD 1/2007, en cuyo cap. III se establece el derecho del consumidor y usuario que contrato a distancia, no en tienda presencial, a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales desde la contratación de los servicios o desde la entrega del bien. Solicitan reconvención por 108,90 €, impuestos indirectos incluidos. El reclamante, presenta escrito de fecha 9 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, quien muestra su total disconformidad con las alegaciones planteadas de contrario, reiterando las pretensiones ya expuestas, puesto que: el concepto de cargo es “costes de gestión e instalación de la fibra óptica”, siendo la aplicación totalmente indebida, puesto que no realizaron ninguna instalación, asegurándole el comercial que fue a su casa, que no había ningún coste si no se realizaba la portabilidad. El contrato que adjunta, es la primera vez que lo ve, no

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

siendo su firma la que en él aparece. La compañía está aplicando una penalización por la no devolución de equipos, cuando XXX en ningún momento le facilitó ningún equipo ni realizó ninguna instalación en su casa, por lo que no hay nada de devolver. La factura que adjunta, nunca fue puesta a disposición de esta parte, no pudiendo facturar en concepto "por gestión de alta" cuando no ha habido ningún alta de ningún servicio.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade e insiste en que la empresa reclamada no realizó en su domicilio instalación alguna ni le entregó ningún equipo, por lo que no puede devolver algo que no le ha sido facilitado, además, la compañía reclamada no ha aportado documento alguno que justifique que se haya generado un cargo por una instalación que no se ha efectuado, sin que tampoco haya acompañado un boletín de actuación, que igualmente pudiera demostrar que esa instalación se hubiera llevado a cabo, lo que no se produjo.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 26 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, se reitera en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 20.10.2015, puntualizando que el reclamante solicitó la cancelación del servicio el 24.09.2014, incumpliendo el plazo de 14 días y una vez que el técnico acudió a su domicilio, y que aunque el técnico no llegó a realizar la instalación, los gastos de gestión y desplazamiento no los asume XXX en caso de que el cliente no active el servicio finalmente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **estimar en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, constando en el presente caso, que la reclamada nunca envió a su domicilio un técnico para que realizara la correspondiente instalación telefónica, como así se desprende, al no ser aportado por la empresa boletín de actuación alguno, y que, a mayor abundamiento, tampoco consta que, en cualquier caso, se le hubiera dado servicio al reclamante, pues no se aporta ninguna factura que justifique un servicio de telefonía medido, ya que no existen consumos, de todo lo cual se deduce que no quedan acreditados gastos por gestión de un servicio no facilitado, **procede la anulación del cargo por gestión de alta de XXX, por importe de 108,90 € (impuestos indirectos incluidos)**, que consta recogido en la factura XXX, de 8 de noviembre de 2015, debiendo **la empresa reclamada**, dar las instrucciones precisas para **retirar los datos personales del reclamante, de los registros de solvencia patrimonial en que pudieran haber sido inscritos, por petición de XXX.**, a la vista de que la deuda queda anulada, con desestimación de la reconvencción formulada, como consecuencia de lo anteriormente expuesto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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



## Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 15 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX