



## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 00427/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 08 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: el 28 de junio de 2014 inició los trámites para una portabilidad de línea fija, ADSL y móvil desde XXX a XXX. XXX le informó que si hacía la portabilidad debía abonar de forma íntegra el año que le quedaba por abonar del teléfono móvil libre que compró y cuyo pago estaba haciendo de forma mensual. Como el motivo principal de la portabilidad era ahorrar, XXX le hizo una contraoferta, que consistía en pasar a una tarifa más reducida durante un año, hasta terminar el pago del móvil y decidió cancelar la portabilidad a XXX. Varios empleados de la empresa XXX le han puesto en contacto con él, informándole que tiene una deuda con XXX por importe de 179,09 € por gastos de cancelación. Entiende que haya un cargo simbólico por trámites de cancelación de la portabilidad, pero la cantidad de 179,09 € le parece desmedida ya que en ningún momento se le hizo entrega de ningún terminal móvil ni fijo, ni de router y ningún técnico de XXX acudió a su domicilio a hacer ninguna instalación de ningún tipo. Por ello, solicita la anulación del cago por baja anticipada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, la cual, presenta escrito de fecha 24 de febrero de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

2015, en el que, por medio de su representante y en síntesis, alega que la firma de un contrato de servicio XXX ADSL genera una serie de gastos de gestión facturados aunque la instalación no llegue a completarse. Tras la activación del producto ADSL vinculado al servicio XXX, éste cursó baja en la compañía con fecha 3 de julio de 2014, generando un cargo automático en concepto de cancelación ADSL por importe de 179,01 €, impuestos

indirectos incluidos, que presenta la factura emitida el 1 de agosto de 2014. Los cargos generados en la citada factura son correctos

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 que considera excesivo el importe que le reclaman, la contratación se realizó en fecha y la portabilidad nunca llegó a efectuarse. Cuando contrató en tienda no le facilitaron router alguno, reitera su pretensión.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 7 de abril de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 24 de febrero de 2015.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que, sin perjuicio de que la reclamada no acredita en modo alguna la pertinencia de los gastos que supone en el presente caso, la activación del producto ADSL vinculado al servicio XXX, que, por el contrario, nunca llegó a ser efectivo, se ha de tener presente que: tanto el art. 68 como el art. 101 del Texto articulado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establecen el carácter gratuito del desistimiento, en la medida que no cabe imponer al consumidor penalización alguna por el ejercicio del mismo; el art. 73 de la citada norma, además, se declara de nuevo el carácter gratuito del desistimiento, puntualizando que no implicará gasto alguno para el consumidor, y solo, como excepción a la regla anterior, señala el art. 101 que *el único gasto que empresario podrá exigir al consumidor en este tipo de contratos es el originado por la devolución del bien (envío de terminal) o servicio (costes de servicios telefónicos ya utilizados o de datos enviados)*, que en el presente supuesto ni siquiera se da, al no haber recibido el router, sin que ningún otro coste o penalización pueda imponerse al consumidor. Por todo lo cual, procede la **anulación del cargo de 179,01 € que figura recogido en la factura emitida el 1 de agosto de 2014.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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.

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, 08 de abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX



JUNTA ARBITRAL  
REGIONAL  
DE CONSUMO

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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