



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 245/24

En Palma, el día 25 de junio de 2024 se celebra la siguiente audiencia arbitral:

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: WEWI MOBILE, SL, B54865XXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que tras la instalación de la línea detecta que le falta velocidad. Contrata 600 mb y le llegan menos de 50 mb. Se pone en contacto con la compañía, que no envía a ningún técnico y se da de baja. Le piden que pague la instalación mientras que el reclamante alega que se habría dado de baja dentro del plazo de 14 días de desistimiento.

La empresa alega que se formalizó un contrato con permanencia de 3 meses, que entró en servicio el día 20/02/2024. Estando ya en servicio la línea de fibra, el cliente llamó solicitando la baja de los servicios contratados, ejerciendo según manifiesta en su reclamación lo que él denomina derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días y que entre las excepciones a éste derecho se encuentra el hecho de que la ejecución o prestación del servicio haya comenzado.

PRETENSIONES:

1. Que se retire la permanencia.

CONSIDERACIONES SOBRE LA ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE WEWI MOBILE, FINETWORK

No consta ante esta Junta Arbitral ninguna adhesión formal de la empresa Wewi Mobile S.L. Se consultó ante la Junta Arbitral Nacional, recibiendo también respuesta negativa al no constar oferta de adhesión. Sin embargo, según el contrato "Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo".

Notificado el inicio del procedimiento arbitral la empresa responde, sin oposición al arbitraje. Tampoco consta oposición a la citación arbitral, a la que comparece por escrito.



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

- Consta en el expediente un contrato en el que el reclamante tendría una penalización de 96,80€ durante 3 meses.
- También consta un compromiso por parte de la empresa de ofrecer un mínimo de un 80% de la velocidad contratada.
- La instalación se realiza el 20 de febrero y el 22 de febrero ya consta un número de petición y una respuesta de la empresa con pasos a realizar.
- Poco después del correo de la empresa el reclamante envía unas fotografías de un test de velocidad. Éste debía ser realizado "por cable" (no wifi). El reclamante aporta fotografías, con una velocidad de 48 mb, y supuestamente conectado por cable.

Por su parte la empresa basa sus alegaciones en esta excepción: *El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran la prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento*

En relación al derecho de desistimiento, y teniendo en cuenta que consta un reparo del reclamante efectuado pocas horas después de la instalación, no puede considerarse que el servicio haya sido completamente ejecutado, ni que la ejecución haya comenzado, pues no se ha ofrecido la velocidad ofertada.

Es cierto que la velocidad puede depender de factores externos, como la distancia al punto de suministro, la velocidad del equipo, etc, y que el reclamante no esperó a que acudiera de nuevo un técnico, pero tampoco es lógico que la empresa, en lugar de enviar a un instalador, envíe unas instrucciones y que sea el cliente quien se autodiagnostique cuando la instalación es nueva.

Por todo ello, y al no considerarse ejecutado el servicio, sí cabe el derecho de desistimiento que plantea el reclamante.

Al no constar factura en el expediente, este árbitro no puede pronunciarse sobre ella. Además, la empresa no ha efectuado reconvencción alguna. Por ello, no se podrá cobrar importe alguno, ni por permanencia ni por instalación, ni tampoco por servicio pues el contrato no ha sido correctamente ejecutado, ni inscribir al reclamante en ficheros de solvencia patrimonial negativa.



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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 25 de junio de 2024

El árbitro

Francesc Artigues Ramis