



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 76/2022**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Movistar Prosegur Alarmas S.L., cuya matriz es Telefónica de España SAU, la cual comparece a la audiencia mediante escrito con fecha 11 de abril de 2022.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El consumidor reclama que se anule el cargo efectuado por incumplimiento de compromiso de permanencia, ya que en el momento de contratar no fue informado de que existiera compromiso alguno en cuanto a la duración del contrato.

#### **PRETENSIONES:**

El Sr. XXXXX, explica en su escrito de reclamación, que se contrató el servicio de Alarma Movistar Prosegur para domicilios, con una oferta del 50% de descuento en tarifa durante los 6 primeros meses. Indica que en ningún momento se les informó que existiera un compromiso de permanencia de 12 meses asociado a la contratación.

Transcurridos 3 meses, y a causa de tener en su domicilio una mascota, que hacía saltar la alarma, decidieron dar de baja el servicio de alarma contratado. Fue entonces cuando al intentar hacer las gestiones para la baja se le informó que existía un compromiso de permanencia de 12 meses. Y que si este se incumplía conllevaba una penalización.

Es por ello, por no haber sido informado sobre el compromiso de permanencia a la hora de contratar, que reclama que pueda libremente y sin penalización económica darse de baja del contrato. Se aporta la factura generada por dicho concepto por importe de 140,36 euros, más el cargo efectuado en la cuenta bancaria del consumidor. Cargo cuya anulación se reclama.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, que respondió a la misma, con escrito de fecha de 3 de marzo de 2021, exponiendo las siguientes:

## ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

Expone la reclamada, que, una vez trasladada la reclamación a Movistar Prosegur Alarmas, se ha informado que se realizó la instalación de la alarma en el domicilio del consumidor el 30 de septiembre de 2021, y la baja definitiva se tramitó el 28 de febrero de 2022.

También, se traslada la información de que en el contrato existía un compromiso de permanencia, y que el cliente fue informado de la penalización si incumplía dicho compromiso. Es por ello que se emitió factura por incumplimiento del compromiso de permanencia asociado.

Se remite como documento de prueba copia del contrato, firmado por el consumidor, en el cual se indica que el contrató tendrá una duración de doce meses a partir de la fecha de instalación del servicio, y que si no se cumple el compromiso de permanencia el cliente deberá abonar la penalización establecida.

## CONCLUSIONES:

**1a.** Una vez examinada toda la documentación aportada por las partes y los elementos de prueba puestos a disposición de este árbitro para resolver sobre el objeto de esta controversia, cabe constatar el hecho con transcendencia y eficacia jurídica que supone la existencia del contrato aportado por la empresa.

Sin menoscabo de la información contractual que se hubiera proporcionado al consumidor durante la firma del mismo, cuestión que este árbitro no pone en duda en cuanto a la versión del consumidor, que indica que en ningún momento se le informó del compromiso de permanencia.

Pero ello no obsta a que su testimonio, pase a un segundo plano en cuanto a eficacia probatoria, ya que el contrato aportado por la empresa, lleva la rúbrica, en todas y cada una de las páginas y sus anexos, del consumidor. Hecho jurídicamente relevante, ya que indica el consentimiento y el acuerdo con todas las cláusulas de cada una de las páginas rubricadas.

Es de entender y fácil comprensión, ya que es práctica habitual que, como consumidores, entre los cuales este árbitro se incluye, firmemos contratos cuya extensión nos hace firmar sin leer atentamente lo que firmamos. Pero que no se ponga un mínimo de atención, no evita que lo que hemos firmado tenga eficacia jurídica.

En el contrato objeto de este arbitraje, la duración del mismo se haya en el Anexo de las Condiciones Generales de Contratación del Contrato Residencial, página 1 de 11:

**4 “Duración del contrato”.** En ella se establece una duración inicial de 12 meses, indicando que una baja por parte del cliente antes de cumplidos los 12 meses conllevará una penalización por dicho incumplimiento.

En cuanto al compromiso de permanencia y la consecuente penalización por incumplimiento de este, se hallan en la página 5 de 11 del Anexo dedicado a las Condiciones Generales de contratación, en el punto 12 sobre “Efectos de la resolución del Contrato”. Se detalla en un cuadro con dos epígrafes – “Momento de la terminación del contrato” y “Penalización” – en el cual constan los plazos y la penalización asociada en euros por cada plazo.

Dicho cuadro es perfectamente visible y se resalta claramente del resto de texto de la página. En el párrafo posterior se detalla el supuesto de resolución anticipada del contrato por parte del cliente, con la correspondiente penalización por incumplimiento de permanencia si la baja se produce dentro de los 12 meses de duración del contrato.

Y a unos escasos cms. de la misma, a pie de página, consta la firma del cliente. A primera vista dicho cuadro resalta de todo el resto de contenido, y no da lugar a confusión alguna, siendo de una claridad meridiana. Lo cual debería haber dado lugar a una lectura y atención más detenida antes de firmar sin más.

Y todo ello conlleva la consecuencia de que jurídicamente vincula al cliente al haberlo firmado, la rapidez y las ganas de terminar lo más pronto posible con trámites farragosos muchas veces, aunque comprensible, no nos exime como consumidores y ciudadanos responsables de nuestros actos a una diligencia mínima a la hora de firmar documentos contractuales.

Cosa diferente sería, si dicho contrato, remitiera a un enlace web, por ejemplo (cosa muy frecuente) para consultar las cláusula y condiciones particulares y generales, lo cual haría inviable que el consumidor conociera dichas cláusulas en el momento de formalizar el contrato, y por supuesto no constaría su rúbrica en dichas condiciones. Pero en este caso no ocurre así, y la rúbrica del consumidor aparece en todas y cada una de las páginas del contrato, lo que trae como consecuencia la manifestación de voluntad sobre el acuerdo y consentimiento expresado a través de esa firma, y que conlleva la plena vinculación y eficacia jurídica del contrato en todo su contenido para las partes.

Por todo ello, se dicta el siguiente:

## **LAUDO**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. DESESTIMAR CUMPLIDA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente en la conclusión de este 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 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 en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 24 de abril de 2022

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell