



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00439.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la doble facturación del servicio de televisión. Siendo cliente de Canal+, suscribe en agosto de 2017 el producto Fusión con #####-##### que incluye también la televisión. Le han estado cobrando la televisión a través de Canal+ y como parte de Fusión, hasta que se dio cuenta en agosto de 2020 por los cargos bancarios. Como en la factura actual de Canal+ han bajado de 81,80 € a 42,40 €, implícitamente reconocen haber cobrado de más. Solicita el abono de la diferencia cobrada de más durante 35 mensualidades, desde septiembre de 2017 hasta julio de 2020. Reclama la cantidad de 1.379 €. Adjunta documentación que se incorpora al expediente y se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje presentada el 24 de noviembre de 2020.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que "no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda 'MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE' en el párrafo 8º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje 'Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este **plazo** desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud'."

Con respecto al servicio contratado les informo que el cliente disponía del servicio Fusión+ Fútbol con televisión por satélite y el servicio paquete Premium Extra.

El paquete Premium Extra ampara todos los canales de cine, resto de deportes, música, etc. Y que se puede consultar en nuestra página web.

En las condiciones contractuales del servicio de televisión por satélite que figuran disponibles en nuestra página web (aportamos copia para su valoración) se informa:

19.1 Cesión del contrato de suministro de TV por satélite.

Asimismo, en el caso de que el Cliente tuviera contratado el servicio de suministro de TV vía satélite, consiente en este acto la cesión parcial a ##### DE ESPAÑA.



## Comunidad de Madrid

En relación a dicho servicio, que resulten necesarios para la prestación de la modalidad de Servicio #####+ que está contratando en este acto, asume y consiente que su servicio de suministro de TV vía satélite pasa a ser gestionado y facturado por ##### de España, con la excepción de aquellas contrataciones de extras de TV que excedan las contrataciones incluidas en la modalidad que está contratando. La prestación, gestión y facturación, así como los derechos y obligaciones relativos al material necesario para la prestación del servicio de suministro, se registrarán por lo dispuesto en el contrato suscrito entre el Cliente y DTS.

En caso de baja en #####+, se dará por terminada esta cesión parcial a favor de ##### DE ESPAÑA y se restablecerá, a todos los efectos, la relación contractual entre el cliente y DTS.

El servicio de televisión por satélite factura los equipos descodificador y servicio avanzado de grabaciones, que tienen un coste mensual de 11,20€ para cada uno de los equipos principal y secundario que dan servicio a las dos televisiones contratadas por el cliente.

El decodificador principal tiene un descuento del 50% sobre su costo mensual.

Asimismo se factura el paquete Premium Extra, que tiene un coste mensual de 65 euros. Esto supone un coste mensual de 65€ + 5,60€ + 11,20€, por un total de 81,80€.

Ante una solicitud, en fecha 17/08/2020 se cursó la baja del paquete Premium Extra y la contratación del módulo cine y módulo selección deportes que tiene un coste de 10 euros/mes cada uno.

Estos importes se detallan en la factura.

Es por ello que entendemos como correctos los importes facturados."

Adjunta las condiciones generales del servicio de televisión #####+

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 12 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que a la vista de la limitación de la empresa a facturas con 6 meses de antigüedad anteriores a la fecha de la solicitud de arbitraje, y a pesar de que empezó a reclamar por teléfono el 17 de agosto de 2020, reduce drásticamente su pretensión económica a 78,80 €. Adjunta las facturas de junio y julio, y de la de agosto que ya le fue compensada por abono tras su **reclamación** telefónica el 17 de agosto. Manifiesta que es la primera vez que ve el documento de las Condiciones Generales del Servicio de Televisión #####, cuyo contenido desconocía, y que no tiene el contrato. En diciembre, al cancelar la suscripción a TV #####élite y pasar a fibra, sí le enviaron un contrato por internet. Concluye que le han estado cobrando desde 2017 un servicio (televisión básica) por dos vías distintas; ##### y Canal +, y cuando reclamó y le hicieron el abono lo reconocieron implícitamente, y en octubre ya se regularizó y pasaron de cobrarle 81,80 € a 42,40 €, que es el importe correcto. Adjunta copia de la facturación.



## Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 30 de septiembre de 2021, en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que dado el periodo reclamable tan corto que fija la empresa en sus condiciones para aceptar el arbitraje, redujo su **reclamación** a 78.80 €, que mantiene más por principios que por el importe. Finalmente, manifiesta que nunca había visto antes de que se le remitiera por la Junta de Arbitraje el documento de Condiciones Generales del Servicio de Televisión #####+ de 51 páginas. Adjunta copia de la factura del 1 de octubre de 2020 por importe de 42.20 €.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 30 de septiembre de 2021 en el que reitera su anterior escrito de alegaciones.

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 parte reclamante al considerar la antigüedad de las facturas reclamadas de fecha 1 de junio y 1 de julio de 2020 aportadas al expediente, y las limitaciones a la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Que la empresa reclamada no acredita haber notificado a la parte reclamante las Condiciones Generales del Servicio de Televisión ##### +, ni la información previa sobre las condiciones jurídicas y económicas del contrato FUSION de acuerdo con el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. En consecuencia, la parte reclamante ha pagado por duplicado el mismo servicio de televisión, y de acuerdo con la condición de cesión del contrato, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 78,80 €.**

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.



## Comunidad de Madrid

Previa 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.