



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00599.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que cuando llamaron para ofrecer la renovación de los servicios, aceptó y han dejado de prestar los servicios de serie fans y ##### que tenía contratados, y han activado TV UNIVERSAL, de la que no le informaron. Solicita volver a tener las mismas condiciones que tenía antes de la renovación. Adjunta copia de las facturas antes y después de la renovación.

La parte reclamante aporta un escrito al que adjunta la grabación, y manifiesta que sobre el minuto 8 dicen claramente que le van a dejar igualmente las mismas condiciones y servicios de los que disfrutaba, y en las facturas se ve que le han cambiado la oferta de la televisión y que ya no disfruta de #####.

La empresa reclamada aporta escrito alegando que en la grabación se acuerda una cuota mensual de 29 € por los servicios de fijo, fibra y línea móvil, no incluyendo ningún servicio de televisión. Si desea el servicio de TV Serie fans debe contactar con el departamento comercial para conocer las promociones vigentes. En cuanto al servicio de TV UNIVERSAL no solicitado, manifiesta que es un servicio gratuito que se activa por defecto para todos los usuarios de TV online.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que en la grabación queda patente que la intención de ambas partes es que se respeten todos los servicios que venía disfrutando. En la grabación no se menciona la televisión porque ya lo habían hablado antes. Si hubiera sabido por anticipado que no iba a poder acceder al contenido de TV al que podía acceder antes, no hubiera renovado con #####. Solicita volver a disfrutar de Seriefans y #####.

El órgano 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 aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando una compensación económica por continuar sin poder acceder a los contenidos que, dentro de Serie Fans, correspondían a ##### MAX, que ascendería a 90€, que es lo que cuesta la suscripción a ##### MAX, por los diez meses que no ha podido disfrutar del servicio.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.



## Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que cuando iba a finalizar el Descuento Fidelización, la empresa le ofreció una nueva oferta de renovación de los servicios contratados, que debería haber incluido el servicio de Televisión vigente, y que dejó de prestar. No obstante, teniendo en cuenta el precio de las cuotas anteriores y posteriores a la incidencia, y que no consta que la parte reclamante hubiera contratado el servicio objeto de **reclamación** con el correspondiente coste y perjuicio económico, **la empresa reclamada debe compensarle abonándole 50 €.**

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.

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.

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