



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 08864.3.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE: ID? ####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D*? ####, en representacdn de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representacion de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en que tenia

contratado el paquete "Tarifa Fusion Ocio Total" con servicios de televisión de pago. De forma casual se da cuenta que han cambiado los servicios afectando al paquete de televisión contratado que pasa a ser de "Fusion Total", que ademas de aumentar el precio supone la pérdida de ciertos canales que fueron determinantes para adquirir el paquete que contraté. El 13 de julio que reclama con referencia ####, y le indican que no pueden reactivar la antigua tarifa, y para su sorpresa, le dicen que habia autorizado en una supuesta grabacion el cambio. Solicita la reactivacion del paquete inicial contratado.La empresa reclamada aporta escrito con fecha 26 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en la factura de 4 de junio de 2019 se informo de la modificacion contractual proxima a realizar" a partir del 5 de julio cambio el precio de su producto Fusion Plus Ocio Total", a partir de dicha fecha el precio del producto paso a ser 140 € al mes.

E| 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.ARB CRS32Calle Ramirez de Prado, 5 bis28045 MadridTino. Tramitación solicitudes: #### v ####



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito alegando que la reclamación no está motivada en la subida de precio, sino en la sustitución unilateral y sin previo aviso por otro paquete de servicios llamado FUSION TOTAL, que implica la pérdida de los canales de cine exclusivo. Como se puede observar en la factura de julio además de modificar el precio también se modifica la modalidad de contrato. El paquete de cine se ofrece ahora a los clientes FUSION, como un paquete adicional y supone un coste añadido de 10 €. Solicita el restablecimiento de las condiciones contratadas y una compensación económica de 150 €, por el tiempo que ha estado sin disfrutar de los canales de cine (10 euros al mes desde julio de 2019 hasta septiembre de 2020). La parte reclamada tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada alega la información previa facilitada sobre el incremento del importe de la cuota que no es el objeto de la reclamación, y no acredita la información previa sobre la modificación del producto contratado que ha supuesto la pérdida de canales de cine, que con el nuevo paquete activado los citados canales tendrían un coste adicional de 10 € mensuales. En consecuencia la empresa debe abonar al reclamante por el servicio no disfrutado la cantidad de 40 euros correspondiente al periodo de tiempo desde que se produjo el cambio hasta que el reclamante se dio cuenta, reclamo y no recibió respuesta de la empresa en plazo, momento a partir del cual pudo solicitar el cambio o baja del servicio facturado. No procede la activación del producto inicialmente contratado al no estar acreditado que siga vigente en la actualidad, y se considera que la parte reclamante conoce las nuevas condiciones contractuales, que si no son de su conformidad podrá realizar un cambio de paquete o la baja/portabilidad de los servicios contratados sin generar penalización. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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. Previa audiencia de las demás partes, los arbitros 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.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 senhalados al principio.Madrid, 17 de septiembre de 2020

Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 senhalados al principio.Madrid, 17 de septiembre de 2020