



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10119.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que a principio de año y tras varias llamadas del reclamado conminándole a cambiarse de parabólica a fibra, bajo amenaza de reducir la calidad de la emisión, y que le ha bajado la calidad de emisión de HDASD en varios canales del módulo motor (motor y premier league).

El 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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Restitución de la calidad HD en los canales que tenía con anterioridad al conflicto, que son dentro del módulo motor, los relacionados con motos y premier league".

En sus escritos de 14 de octubre de 2024 y 02 de septiembre de 2025 refiere: Después del proceso de Mediación, el litigio no está resuelto y sigue la disminución de calidad (de HD a SD) en los canales DAZN 1 y MotoGP. Por tanto, me someto al Arbitraje en esta Audiencia Escrita. Aporto como nueva documentación: # Pantallazo con programación deportiva de M+ en el que se pueden ver dos filas que el canal DAZN 1 no emite en HD (High Definición) # Última factura de [REDACTED] con el módulo Motor (en el que figuran los susodichos canales), al corriente de pago.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 16 de septiembre de 2024 refiere: "En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-10119.8/2024, les comunico que, tal y como le indicamos en la reclamación anterior y con la que nos reiteramos, ya que por limitaciones del espacio satelital no se podrán ofrecer determinados canales en HD, entre ellos el DAZN, en nuestra oferta de TV por satélite, pasando estos a ser ofrecidos en calidad SD.

El cliente no pierde ningún canal de su oferta, va a mantener los mismos canales de los que



Comunidad de Madrid

disfruta (y en los mismos diales). Además, el cliente Residencial podrá seguir accediendo a los canales en HD si lo hace a través de una Smart TV desde la app de [REDACTED] en dispositivos.

Por todo ello, y lamentando el descontento manifestado por el reclamante, consideramos haber actuado de forma acorde a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales”.

En su escrito de 16 de septiembre de 2025 refiere: “En respuesta a su solicitud de arbitraje 21-ARBC-10119.8/2024, les comunico que, tal y como le indicamos en la reclamación anterior y con la que nos reiteramos, ya que por limitaciones del espacio satelital no se podrán ofrecer determinados canales en HD, entre ellos el DAZN, en nuestra oferta de TV por satélite, pasando estos a ser ofrecidos en calidad SD.

El cliente no pierde ningún canal de su oferta, va a mantener los mismos canales de los que disfruta (y en los mismos diales). Además, el cliente Residencial podrá seguir accediendo a los canales en HD si lo hace a través de una Smart TV desde la app de [REDACTED] en dispositivos.

Por todo ello, y lamentando el descontento manifestado por el reclamante, consideramos haber actuado de forma acorde a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la petición del reclamante de restitución de la calidad HD en los canales que tenía con anterioridad al conflicto, que son dentro del módulo motor, los relacionados con motos y premier league, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, ya que lo solicitado, debido a requisitos técnicos alegados por la mercantil, no puede realizarse dicha petición y la mercantil le ofrece para tener la misma resolución otra alternativa equivalente de acceso a los canales de alta definición, como es la APP, pero que el reclamante no lo acepta.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la



Comunidad de Madrid

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]