



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12878.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 los productos ofertados de futbol y canales temáticos, no se corresponde con lo ofertado por el comercial. Se ofreció toda la liga, champions, Europa League, Conference, copa del rey y además de canales: star chanel, werner, axn,etc

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "liberalización de la penalización y devolución de los importes que correspondan a la Tv. Estoy pagando por un servicio que no estoy disfrutando".

En su escrito del 13 de diciembre de 2024 refiere: "Recibida la respuesta de [REDACTED] quiero seguir con la reclamación vía arbitraje, ya que en las conversaciones comerciales claramente indico, mi disconformidad con el paquete ofertado y así lo expuse desde el primer momento, dentro de los 14 días de desistimiento, por lo que solicita: Que se me condone la permanencia, junto con cualquier gasto que me quieran imputar como gasto de instalación o cualquier rublo que quieran poner.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 13 de agosto de 2024 refiere: Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 12 de agosto de 2024, en el que nos traslada la cuestión planteada por D. [REDACTED] con número de referencia 21-ERCO-10941.32024.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que tras verificar la contratación llevada a cabo el 14 de junio de 2024, la cual adjuntamos, la TV contratada era el servicio de [REDACTED] el cual incluye Disney+, Prime, National Geographic Now, Cosmo, Cosmo ON, AMC, Disney Junior, Nick Jr. Nickelodeon, Baby TV, Canal Enfamilia, Dreamworks, AMC Selekt Infantil, Selekt, Comedy Central, XTRM, TCM, Sundance TV, National Geographic, Canal Cocina, De Casa, MTV y Eurosport 1.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Asimismo, también ha contratado el servicio de Dazn Total, con fecha 24 de junio de 2024, donde se incluyen LALIGA EA SPORTS (5 partidos por jornada en 35 de las 38 jornadas), los mundiales de Fórmula 1 y MotoGP™, Premier League y todo el deporte en directo y bajo demanda, además del fútbol femenino. El plan DAZN TOTAL también incluye los canales Eurosport 1 y 2 y Red Bull TV.

Estos son los servicios que se estaban ofreciendo, por lo que se ajustaban a lo contratado por el Sr. [REDACTED] por lo que no procede la eliminación de la permanencia.

En su escrito de 06 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que tras verificar la contratación llevada a cabo el 14 de junio de 2024, la cual adjuntamos, la TV contratada era el servicio de [REDACTED] el cual incluye Disney+, Prime, National Geographic Now, Cosmo, Cosmo ON, AMC, Disney Junior, Nick Jr. Nickelodeon, Baby TV, Canal Enfamilia, Dreamworks, AMC Selett Infantil, Selett, Comedy Central, XTRM, TCM, Sundance TV, National Geographic, Canal Cocina, De Casa, MTV y Eurosport 1.

Asimismo, también ha contratado el servicio de Dazn Total, con fecha 24 de junio de 2024, donde se incluyen LALIGA EA SPORTS (5 partidos por jornada en 35 de las 38 jornadas), los mundiales de Fórmula 1 y MotoGP™, Premier League y todo el deporte en directo y bajo demanda, además del fútbol femenino. El plan DAZN TOTAL también incluye los canales Eurosport 1 y 2 y Red Bull TV.

Estos son los servicios que se estaban ofreciendo, por lo que se ajustaban a lo contratado por el sr. [REDACTED] por lo que no procede la eliminación de la permanencia.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Queda acreditado que existen diferencias entre la información facilitada y el producto suministrado.

2º El reclamante procede a desistir del producto alegando su descontento con el mismo.

3º El reclamante solicita devolución de lo abonado hasta la fecha, pero no cuantifica el importe.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante en las siguientes pretensiones:

1º Queda acreditado que no se aplica lo ofertado por lo que el reclamante puede marcharse de la compañía sin penalización alguna, por lo que se ESTIMA dicha pretensión.

2º Se DESESTIMAN las pretensiones con respecto a la devolución de las cuantías abonadas hasta la fecha y no disfrutadas, pero dicho importe no se cuantifica, por lo que se desestiman la misma.

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 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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la 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. 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.



Comunidad de Madrid

39 de la Ley de Arbitraje.

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 01 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]