



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16676.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de junio 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: La reclamante refiere que lleva siendo cliente de la compañía desde 2014. En su día, contrató 3 líneas móviles con una oferta que le incluía 3 plataformas adicionales (Max, Disney+ y Amazon). Tras diversos cambios de tarifas desde entonces, donde SIEMPRE ha pedido que le asegurasen mantener esa oferta de las suscripciones, el día 3-12-2024 se lo dan de baja sin previo aviso y le dicen que es por una baja de fibra de 2021. La reclamante indica que este cambio no se le comunicó ni se ha visto afectada hasta ahora; por lo que en agosto de este año se acoge a una oferta de fibra en la que le indicaban un compromiso de permanencia sobre la fibra y el móvil principal, que es además lo que viene en el contrato. Al llamar para revisar sus condiciones le indican que también tienen compromiso de permanencia las otras 2 líneas móviles adicionales.

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: "La reactivación de mis suscripciones y supresión de compromiso de permanencia en mis líneas adicionales. En el caso de no poder gestionarlo, la anulación de mis compromisos de permanencia completos y el abono que corresponde del mismo por incumplimiento de contrato. Adjunto el último contrato asociado a mis servicios donde se puede ver que: 1 no indican la modificación y/o supresión de las suscripciones; 2 no indica que la permanencia esté asociada al total de mis servicios, sino a un solo móvil y la fibra, y no a todo lo que tengo en la compañía".

En su escrito de fecha 19 de enero 2025 refiere: " Los contratos que me mandaron con la última renovación que hice con ellos, que claro que el descuento es en el paquete convergente de fibra y móvil [REDACTED]. Mas que nada que en cuanto esté libre de permanencia las otras dos líneas que tengo pretendo llevármelas a otra compañía y no quiero que vengan diciendo que pierdo el



Comunidad de Madrid

descuento si no mantengo todo, aunque no me penalicen”.

En su escrito de 10 de marzo de 2025 refiere: “Llevo siendo clienta de la compañía desde 2014. En su día, contraté 3 líneas móviles con una oferta que me incluía 3 plataformas adicionales (Max, Disney+ y Amazon) Tras diversos cambios de tarifas desde entonces, donde SIEMPRE he pedido que me asegurasen mantener esa oferta de las suscripciones, el día 3-12-2024 me lo dan de baja sin previo aviso y me dicen que es por una baja de fibra de 2021. Como indico, este cambio no se me comunicó ni me he visto afectada hasta ahora; por lo que en agosto de este año me acogí a una oferta de fibra en la que me indicaban un compromiso de permanencia sobre la fibra y el móvil principal, que es además lo que viene en el contrato. Al llamar hoy para revisar mis condiciones me indican que también tienen compromiso de permanencia las otras 2 líneas móviles adicionales y solicita Puesto que nunca me notificaron en el contrato la desactivación de los productos (en el anexo que adjuntan ellos, en la 4ª página se ve como reflejan la baja/modificación de un descuento) 1. Volver a activar los servicios de TV de Max, Disney+ y Amazon. Ya que en el contrato realizado el 24/08/24 tampoco indican ninguna modificación ni aplicación de ningún descuento en los móviles [REDACTED]. Liberar de cualquier tipo de permanencia en ambas líneas. 3. Liberar de cualquier tipo de anexo al descuento aplicado en dicho contrato ya que al ser independientes del mismo pueda permitirme modificar las líneas aquí o portando a otro operador sin que repercuta en el servicio de fibra fijo y tv. 4. Abono de la penalización de los contratados desde el 24-08-24 hasta la fecha por la infracción incurrida en los servicios”.

En su escrito de 19 de marzo de 2025 refiere: “Mi contrato es particular. Adjunto las 12 últimas facturas aunque mi reclamación viene por la penalización por incumplimiento de contrato de 480,03. Se solicita puesto que nunca me notificaron en el contrato la desactivación de los productos en el anexo que adjuntan ellos. Solicito que vuelvan a activar los servicios de TV de Max, Disney + y Amazon. Ya que en el contrato realizado en 24/08/204 tampoco indican ninguna modificación o aplicación de ningún descuento en los móviles [REDACTED]. Liberen de cualquier tipo de permanencia en ambas líneas; Liberar de cualquier tipo de descuento; Abono de la penalización de los contratos el 24/08/2024”.

En su escrito 19 de abril de 2025 refiere: “Lo que solicito es la penalización del contrato valorada en 480,03 € de penalización”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 18 de febrero de 2025 refiere: “Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que, en referencia a un paquete de TV de Max, Disney+ y Amazon que se pierde, tras la contratación del fijo y la fibra en agosto de 2024, y sobre un compromiso de permanencia, informamos de lo siguiente:

Actualmente Dña. Silvia tiene activos servicios de Fibra, fijo tv y móviles [REDACTED] / [REDACTED] precio 55€, impuestos indirectos incluidos. El paquete contratado, incluye Vodafone TV con una selección de más de 70 canales de series, cine, entretenimiento, documentales, deportes e internacionales.

Además, [REDACTED] integra miles de contenidos bajo demanda de Max, Disney +, STAR Channel, AXN Now, Warner Now, TCM Now, Cartoon Network, AMC Selett, FILMIN, Prime, Netflix, DAZN, AMC+, atresplayer PLAN Premium Familiar NATIONAL GEOGRAPHIC NOW, además de los canales especialistas para verlos cuando y donde quieras.

En este sentido explicamos que ya no se ofertan estos canales dentro del paquete de TV por lo que si la Sra. [REDACTED] quisiera contratar a mayores el paquete de TV que incluye disney+, max y Amazon, tendría un coste fuera de su tarifa de 21€, impuestos indirectos incluidos.

Adjuntamos al escrito el contrato de fecha 27 de agosto de 2024 donde no figura que se incluyan los contenidos de TV reclamados.



Comunidad de Madrid

En cuanto a los periodos de compromiso, en dicho contrato, figuran dos, permanencias, la dos de fecha 27 de agosto de 2024 que finalizan el 27 de agosto de 2025 inclusive, una por descuentos y la otra por instalación de la fibra.

Por último, adjuntamos al escrito el contrato de septiembre de 2021, que, si incluía varios paquetes de TV, pero el contrato tenía una duración determinada de 24 meses y esos planes de precio de fidelización, la cuota mensual actual de sus servicios actualmente está descatalogados, pero se siguieron manteniendo los servicios, hasta que Dña. [REDACTED] solicitó un cambio, como es la contratación de la fibra y el fijo en agosto de 2024 lo que hace que las tarifas se tengan que actualizar y en la oferta que nuestra cliente tiene actualmente ya no se incluyen los paquetes de TV indicados”.

En su escrito de 04 de abril de 2025 refiere:” De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y este Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] le comunicamos que en estos momentos tiene activos servicios de Fibra, fijo tv y móviles [REDACTED] precio 55 €. El paquete contratado, incluye [REDACTED] con una selección de más de 70 canales de series, cine, entretenimiento, documentales, deportes e internacionales.

Asimismo, le informamos que ya no se ofertan estos canales dentro del paquete de TV por lo que si la Sra. [REDACTED] quisiera contratar a mayores el paquete de TV que incluye Disney+, Max y Amazon, tendría un coste fuera de su tarifa de 21€, impuestos indirectos incluidos.

Adjuntamos al escrito el contrato de fecha 27 de agosto de 2024 donde no figura que se incluyan los contenidos de TV reclamado de Disney+, Max y Amazon.

En cuanto a los periodos de compromiso, en dicho contrato, figuran dos, permanencias, la dos de fecha 27 de agosto de 2024 que finalizan el 27 de agosto de 2025 inclusive, una por descuentos y la otra por instalación de la fibra. Por último adjuntamos al escrito el contrato de septiembre de 2021, que si incluía varios paquetes de TV, pero el contrato tenía una duración determinada de 24 meses y esos planes de precio actualmente están descatalogados, pero se siguieron manteniendo los servicios, hasta que Dña. [REDACTED] solicitó un cambio, como es la contratación de la fibra y el fijo en agosto de 2024 lo que hace que las tarifas se tengan que actualizar y en la oferta que nuestra cliente tiene actualmente ya no se incluyen los paquetes de TV indicados Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil que el nuevo contrato, de fecha 24 de agosto de 2024, no incluya los canales ofertados en otros contratos previos, máxime cuando después de la fecha del nuevo contrato se siguen mantenido dichos canales hasta 3 de diciembre de 2024, que se procede a suprimir el servicio unilateralmente y sin información previa a la reclamante.

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

1º la reactivación de mis suscripciones: SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a reactivar las suscripciones de Disney+, Max y Amazon, el periodo equivalente desde la suspensión que fue 3 diciembre de 2024, hasta la terminación del contrato el 27 de Agosto de 2025, y dando que no se puede retrotraer la activación al mes de diciembre, se prorrogará el servicio desde el 1 de julio de 2025 durante 9 meses que sería desde 3 diciembre que se cortó el servicio hasta el 27 de Agosto de 2025 que terminaría el contrato.



Comunidad de Madrid

2º supresión de compromiso de permanencia en mis líneas adicionales. Se ESTIMAN las pretensiones de la reclamante y se anulan las permanencias asociadas a las dos líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED] ya que en el contrato no se refleja ningún tipo de descuento especial cliente por dichas líneas.

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. 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, 11 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]