



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01040.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda: Seguro protección pagos.

En Madrid, a 10 de junio de 2019 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que al contratar un nuevo plan de precios, el 13/02/2018, dieron de baja, sin su consentimiento ni información previa, el Seguro de Protección de Pagos, que tenía contratado hasta ese momento. En la llamada telefónica a través de la que contrata, no expresa su voluntad de cancelar el seguro, ni le informan que la modificación del plan de precios conlleve la cancelación del seguro, ni le ofrecen la posibilidad de contratarlo de nuevo. El 16/03/2018 contacta con la compañía para hacer valer el seguro y es cuando le indican que no lo tiene contratado, que no se contrató al realizar la modificación del contrato. Solicita la reactivación del seguro de protección de pagar retroactivamente a fecha de su modificación, o una alternativa económica similar de haber sido cubierto por el seguro.

La parte reclamada alega que en la modificación que realizó con fecha 13/02/2018, no contrató el Seguro Protección de Pagos, que se puede comprobar en la grabación tomada durante este contrato, por lo que el proceso de contratación se ha desarrollado de acuerdo con las indicaciones del cliente. Adjunto remite copia de la grabación en la que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que en febrero de 2018 llamó a Atención al Cliente para gestionar un cambio de potencia, la operadora le explicó el plan de precios que le interesó y lo contrato, en el mes de marzo llamó para acogerse al seguro de Protección de Pagos y le informaron que ya no lo tenía contratado porque se había dado de baja en la llamada de febrero, que tras comprobar la factura no aparece el cargo, manifiesta que en la primera llamada de febrero no solicitó la cancelación, solicita la revisión de toda la grabación donde se realiza la modificación de la contratación, en el mes de noviembre le incluyen dicho seguro pero ya estaba en situación de desempleo y no se pudo aplicar. Solicita la devolución del importe pagado desde abril de 2018 a enero de 2019 en que no se aplicó el Seguro de Protección de Pagos.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto al ser un servicio ajeno a la modificación tarifaria realizada y no consta en ningún sitio la voluntad de reclamante de cancelarlo, **encontrándose en vigor el Seguro de Protección de Pagos** y no habiéndose opuesto por la reclamada ninguna otra circunstancia, ni por el hecho causante ni por las cuantías, estimamos le sea de aplicación por la empresa reclamada al reclamante las coberturas establecidas en el seguro contratado durante el periodo de **abril del 2018 a enero del 2019**, procediendo a reembolsar las cantidades resultantes.

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

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.



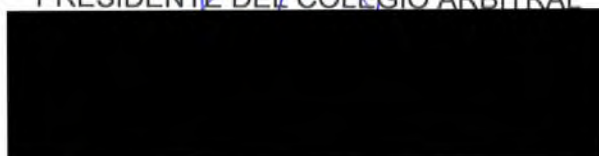
Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 10 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

