



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02745.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de diciembre de 2018 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS TITULADOS 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 la disconformidad con los servicios prestados por la funeraria/tanatorio de Leganés al que les envió un comercial de la reclamada. Con fecha 23/02/2018 falleció su padre a los 83 años de edad; estaban indecisos entre dos Tanatorios; el comercial les indicó que ese estaba bastante bien; sería la mejor opción si querían incinerarle; les correspondía un coche de luto; sólo cubrían 20 Km; una corona de flores (que no pudieron elegir y que no fue la que le pusieron); en lugar de 30 minutos en recoger el cadáver tardaron más de una hora y pico; no le quitaron la bomba de mediamentos que tenía ni el pijama. El ataúd presentaba desperfectos. La sala descuidada (sillones manchados, mobiliario envejecido e incómodo, no la limpiaron en el tiempo que estuvieron allí, ni repusieron papel higiénico...); no atendieron algunas peticiones que formularon (colgar dos cuadros junto a su padre, poner una canción antes de la incineración, poder estar las personas que estaban allí en la antesala de incineración, etc..). No pidieron el coche de duelo, en resumen una pesadilla. Su padre ha estado pagando toda la vida (desde los 16 años) su póliza y las de sus 4 hijos para poder tener un funeral digno. Se sienten dañados, engañados y dolidos por todo lo sucedido. Solicita acciones sobre el comercial que les atendió, indemnización económica por los daños morales y por los servicios demandados y no prestados por la Funeraria y el Tanatorio. En escrito de fecha 28/05/2018. Solicita que les sean abonados los importes: de contratar dos coches de duelo; recibos que han cobrado de más (de su padre y suyo -solicitó la baja el 24/02-); servicios prestados por no prestarlos porque considera que con lo que ha pagado su padre durante más de 65 años ha podido pagar 10 entierros como el suyo (les salió económico al haberles remitido a esa Funeraria y engañarles a la hora de contrar sus servicios, cantidad que cuantifica en 1.999 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras que [REDACTED] era asegurado; su hija realizó la contratación del servicio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fúnebre, decidió libremente realizar el velatorio e incineración en el tanatorio de Leganés. La familia informó en la reclamación de una serie de inconvenientes y desde ese momento se solicitó explicaciones a las respectivas empresas funerarias intervinientes; tras la lectura de los informes aportados por dichas empresas, creen que su compañía ha prestado los servicios que le corresponden de manera correcta, entendiendo que la reclamación de los familiares se refiere a una supuesta mala actuación de las empresas funerarias y/o empleados de éstas. Hacen saber su negativa a indemnizar por actuaciones supuestamente mal prestadas por terceras empresas, debiendo ser estas las que en caso de acreditarse deficiencias indemnicen a la reclamante.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Siguen pasando el cargo de la póliza de decesos de su padre (175,22 euros trimestralmente), no les ayudan para realizar una disgregación de todos los integrantes de dicha póliza; comunicó su baja en febrero y han hecho caso omiso.

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, reitera en todos sus términos las alegaciones formuladas y el dolor e impotencia padecido por el mal hacer, entre otras, de las dos empresas, responsables de las incidencias, a las que la reclamada paga por los servicios que ella considera no fueron los esperados; entiende lo referente a la prima anual aunque su cobro sea trimestral y la baja de ella. Recibe de la compañía un certificado en el que se refleja el importe total de los gastos ocasionados, al día 14/12/2018, por el servicio de enterramiento y que había solicitado. No acepta el ofrecimiento efectuado por la reclamada.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones, se opone a la reclamación, piden disculpas a la familia por las incidencias y manifiesta, entre otras, que al ser una Mutualidad, todas las condiciones son acordadas por los mutualistas en Asamblea General; hay servicios específicos que ofrecen unos tanatorios y otros no y aunque se abona su importe por ellos, no están incluidos en la póliza. En cuanto al cobro de la póliza, ya lo explicaron a la familia, y lo han entendido, la prima es anual aunque se pague fraccionado. Ofrecen la cantidad de 300 euros por los dos coches de duelo que no se proporcionaron y que estaban incluidos en la póliza.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado que los dos coches de acompañamiento de duelo, cubiertos por la póliza, no fueron proporcionados, tal y como las partes han reconocido no detectándose ningún otro incumplimiento, en lo que a coberturas se refiere, por parte de la compañía; no queda acreditado tampoco el estado de la corona de flores que se proporcionó. Ahora bien, aunque la reclamada no haya encontrado amparo legal que obligue a retirar una bomba de medicamentos, sonda o cualquier dispositivo de este tipo a una persona fallecida, lo cierto es que esos dispositivos deben ser manipulados por personal sanitario, y en este caso el médico forense, incluido en la cobertura de la póliza en cuestión, pudo retirarlo sobre todo porque la familia lo pidió. Por todo ello y aunque no se puede poner precio a esa falta de actuación, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de QUINIENTOS EUROS (500 euros), impuestos incluidos.**



Comunidad de Madrid

No habiéndose acreditado ningún gasto económico efectuado este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter moral al carecer de competencia en la materia. Careciendo también de competencia en materia sancionadora. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

Prevía 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.

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.

Madrid, 14 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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