



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03136.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de enero 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 lo siguiente: El 28/06/2017 solicitó proyecto de póliza de seguro de hogar según la modalidad publicitada "Flexivip", nº 174466681. Al recibir dicho proyecto comprueba que las condiciones no coinciden con lo publicitado. Lo notificó, pidiendo corrección pero no recibió respuesta. Solicita corrección y contratación de la póliza hogar Flexivip, conforme a las condiciones publicitadas en la Web de [REDACTED], por el importe indicado 217,72 euros, o bien compensación económica equivalente al importe de 5 anualidades en otra compañía, contratada por él, coberturas similares a las reclamadas, en concepto de indemnización por publicidad engañosa y fraudulenta. Denuncia de [REDACTED] por publicidad engañosa y fraudulenta.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se le remitió, con fecha 24/07/2017 un e-mail al reclamante donde se le informaba que procedían a ampliar las coberturas solicitadas por las posibles discrepancias/errores en la información contenida en la página Web sobre dicho producto. Al no recibirse contestación, con fecha 14/09/2017 se emitió póliza en las condiciones solicitadas en el proyecto de póliza de 13/07/2017, incluyendo la ampliación de garantías comunicada, siendo el importe de la prima 210,48 euros, ligeramente inferior al contenido en dicho proyecto. Al no recibirse respuesta en contra, han entendido que el cliente ha prestado su conformidad con el contenido de la póliza emitida, considerando que ha quedado satisfecho en sus pretensiones.

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. No han sido incluidas o ampliadas en la póliza las coberturas reclamadas y publicitadas. Indica las diferencias y se ratifica en sus pretensiones.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 60 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita que la compañía modifique las condiciones y que se le reintegre el importe que ha abonado por la cuota anual (210,48 euros, impuestos incluidos) al no haber disfrutado de todas las coberturas publicitadas.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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 del reclamante toda vez que las condiciones del Seguro Hogar "Flexivip" (Flexible Vip), que figuraban ofertadas, en junio de 2017, en la Web de la compañía y que fueron las que motivaron al cliente a contratar no se aplicaron, en su totalidad, ni en el proyecto que se le presentó, a pesar de haberlo indicado, ni en la póliza que contrató por lo que **la reclamada deberá incluir y/o ampliar** las siguientes condiciones en la póliza contratada, **sin coste alguno para el reclamante**, según oferta que se publicitó:

- Rotura metacrilatos, plásticos, similares y acuarios o peceras
- Restauración estética continente: 3.000 euros
- Robo y expoliación en la vivienda (joyas): 4.000 euros
- Responsabilidad civil familiar: 600.000 euros
- Accidentes por calor
- Rotura equipos informáticos
- Inhabitabilidad por decisiones autoridad
- Inhabitabilidad (traslado y/o alquiler vivienda provisional)
- Daños alimentos refrigerados. En el límite de 500 euros que tiene actualmente contratado al no quedar acreditado el importe límite ofertado
- Reparación de avería sin daños. En el límite de 150 euros que tiene actualmente contratado al no quedar acreditado el importe límite ofertado
- Daños producidos por actos vandálicos
- Restauración estética mobiliario: 1.000 euros, que se incluyó en el proyecto que se presentó.

La reclamada deberá mantener dichas condiciones no sólo hasta el vencimiento de la póliza (septiembre de 2018) sino **durante un año más** (hasta septiembre de 2019) en el caso de que el cliente decidiera continuar con ella. **El importe de cuota para el año de renovación** deberá ser el mismo que el abonado en la contratación, a decir 210,48 euros, impuestos incluidos, quedando el reclamante así compensado por las incidencias sufridas. No procediendo, por tanto ninguna otra compensación de las pretendidas.

En lo que se refiere a la pretensión del reclamante de denuncia por publicidad fraudulenta y engañosa, este Colegio Arbitral no entra a conocer al carecer de competencia en la materia, quedando 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.



Comunidad de Madrid

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, 19 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL