



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05498.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Con fecha 24 de julio de 2017 compra un móvil marca Hawei P8 Litle en la tienda [REDACTED]. Según el vendedor era obligatorio contratar un seguro que se podía dar de baja transcurrido un mes de la fecha de la compra. Con fecha 23 de agosto de 2017 da de baja el seguro mediante llamada al [REDACTED] y con fecha 4 de noviembre de 2017 le comunicaron mediante mensaje que había renovado hasta el 23 de julio de 2018. En sucesivos mensajes le han ratificado que siguen cobrando el seguro por importe de 7,49 euros al mes. Tiene [REDACTED] de su teléfono fijo más dos líneas de móvil. Solicita anulación del seguro a partir del 24 de agosto de 2017 y devolución de lo cobrado indebidamente.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2017 presenta alegaciones e informa que no es posible anularle el seguro aunque solicitase dentro del mes gratuito, ya que dio parte de siniestro el 31 de julio de 2017, y es motivo para que se renueve para un año completo. Se informa de ello al cliente y de igual manera que se le daría de baja automáticamente el 24 de julio de 2017.

Se informa igualmente que con fecha 20 de noviembre de 2017, se produjo la baja definitiva del servicio, tras recibir solicitud de portabilidad.

La parte reclamante presenta alegaciones de fecha 6 de febrero de 2018 en las que señala que nunca le notifica la compañía ni de forma verbal ni escrita que el hecho de haber dado un parte por siniestro dentro del primer mes tras la compra, era motivo para renovación automática.

Recibe información contradictoria entre el servicio que le atiende desde le [REDACTED] y los mensajes que le envían, en unos le dicen que van a cursar la baja y en otro que van a renovar hasta 24/07/18.



Adjunta la copia de las condiciones particulares de la póliza del seguro móvil que le entregaron, y en ningún caso eran doce, los folios que presenta la empresa.

El Órgano 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 no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de Audiencia pero concreta la cantidad reclamada en 7,49 euros, correspondiente a la factura emitida con fecha 4 de noviembre de 2017.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de Audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto, tras lo cual y previa deliberación, el órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 7,49 euros** correspondiente a la cuota del seguro incluido en la factura de 4 de noviembre de 2017, por considerar improcedente su abono, así como la anulación de cualquier cuota posterior a la fecha de su baja, efectuada el 23 de agosto de 2017.

Manifiesta el reclamante que no ha sido informado en ningún momento de la causa que la empresa alega – *“parte por siniestro durante el primer mes”*- para proceder a la renovación automática de la póliza del seguro.

En la copia de las condiciones particulares facilitada al reclamante, no figura dicha información, habiendo procedido el usuario a cursar la baja del mismo dentro del plazo otorgado según manifestaciones efectuadas- dentro del primer mes- desde la adquisición del terminal.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.