



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07481.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de abril 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 desde que cambió de domicilio el servicio es pésimo. Además contrató varios seguros para los terminales adquiridos con el seguro tranquilidad total, pagando la cantidad de 12 +12€ al mes, y ahora se ha roto un terminal y le dicen que no está cubierto. Solicita que le den cobertura con un terminal nuevo (iphone 6, 16 gb, color oro), y sino que le devuelvan las cantidades pagadas por esos seguros, que se han pagado por lo menos cinco años. Adjunta Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las líneas, terminales e imei asociados al seguro. Si el cliente quiere realizar una modificación en el terminal asegurado es necesario que se ponga en contacto, en un plazo máximo de días, desde la adquisición del nuevo terminal con el servicio de atención al cliente para el cambio del Imei asegurado. El seguro fue contratado por el reclamante con la sociedad [REDACTED], siendo [REDACTED] ajena a dicha póliza por no ser parte del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que [REDACTED] es el agente comercial y le tendría que haber dado copia de los seguros que además se han estado pagando a [REDACTED]. Es ahora cuando se ha enterado de quiénes son la aseguradora y al haber contactado con ellos le dicen que los terminales no están cubiertos, luego han comercializado un seguro inaplicable. Solicita el reintegro de los 12€ abonados al mes por cada uno de los tres terminales durante cinco años, cuyo importe alcanza al menos 2.160€.

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.
- 3.- Entregar a la parte reclamante copia del escrito de alegaciones de la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que su hija se cayó con el móvil, como tenía seguro llamó y le dijeron que se lo iban a reponer. Después le comunican que sólo tiene un terminal asegurado, pero en sus facturas aparecen tres seguros, y entonces le dicen que dos seguros son de dos

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Iphone 5 del 2005, que ya no existen porque compró dos Iphone 6 que manifestó que quería asegurar igual que los anteriores. Reclamó porque en la factura sólo se indica el número de línea al que va asociado el seguro, pero no el terminal. Se compró un Iphone 7 contrató el seguro, pero los dos Iphone 6 no los aseguraron, y está pagando dos seguros de los dos Iphone 5 que ya no existen. El seguro lo contrató por teléfono con la contratación de los terminales, que recogió en tienda, solicitó la documentación y nunca se la enviaron. Aporta facturación y justificantes bancarios. Reitera su solicitud.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones, del que se entrega copia a la parte reclamante.

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 parte reclamante de acuerdo con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, que excluye las reclamaciones sobre facturas con una antigüedad superior a los 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de arbitraje. En consecuencia, se resuelve la reclamación correspondiente a las facturas emitidas desde octubre de 2017 hasta marzo de 2019, y se considera que el seguro del terminal Iphone 7 es correcto, y que se aprecia una deficiente actuación por parte de la empresa reclamada en la contratación de los terminales Iphone 6, que no gestionó correctamente la baja del seguro de los anteriores terminales Iphone 5 y el alta de los nuevos, incidencia que la parte reclamante desconocía porque la empresa no le envió la documentación de la contratación, y porque en las facturas no especifica el modelo de terminal ni el número de IMEI de los terminales asegurados. La parte reclamante puede ejercer su derecho a tramitar la baja de los dos seguros objeto de reclamación, sin penalización. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **408 euros** correspondiente al importe de los dos seguros reclamados facturados durante 17 meses acreditados en el expediente.

NO ENTRAR A CONOCER de la facturación emitida con anterioridad al mes de octubre de 2017, 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 NATURALES**, 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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 02 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL