

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11054.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D' #####, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D' ##### JESUS RODRIGUEZ GARCIA, 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 que la empresa no quiere correr con los gastos de traslado de su padre fallecido el / de noviembre de 2021, desde Puertollano a Madrid, después de llevar 75 años pagando la póliza de decesos. Cuando su madre falleció hace 6 años también Puertollano, si corrieron con los gastos de traslado. Además, no se han utilizado servicios que si entraban en la póliza. Solicita que la empresa corra con los gastos de traslado. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada, junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la reclamación al procedimiento de arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que: "##### envío junto a la comunicación de convocatoria a la Asamblea General de Mutualistas del año 2019 la propuesta de modificación del Reglamento de Prestaciones. Entre dichas modificaciones se encontraba la modificación del punto 28.1.b en lo referente a los traslados indicando que el traslado se cubrirá hasta el domicilio habitual del contrato. Este punto fue aprobado por los asistentes a la Asamblea General por 150 votos a favor, 39 en contra, 10 en blanco y ningún voto nulo, con un total de 199 votos emitidos, tal y como indica el acta notarial para este punto. En este caso, el domicilio habitual del contrato tal y como reconoce la reclamante se situaba en la Plaza de Mariana Pineda del municipio de Puertollano- Ciudad Real. La solicitud que se realiza por parte de la reclamante en el momento del fallecimiento consta de traslado a Madrid para velatorio en Pargue Cementerio de La Paz en Alcobendas e incineración y enterramiento en el mismo cementerio. El hecho del traslado se deniega por parte de nuestro departamento de decesos en cumplimiento con lo indicado en el Reglamento de Prestaciones. Y por lo anteriormente indicado, y siempre en nuestro criterio y en consonancia con el Laudo emitido por su departamento del Expediente 05-- ARBC — 10127.2/2020 de 7 de septiembre de 2024. hacemos saber nuestra negativa a indemnizar a la reclamante al entender que no se trata de una modificación unilateral de la póliza al haber sido aprobada en Asamblea general

Comunidad de Madrid

Mutualistas, organo soberano de formación y expresión de la voluntad social en las materias que se atribuyen las disposiciones legales y los Estatutos de la Mutualidad entre ellos Aprobar los Estatutos y Reglamentos, así como sus modificaciones, a propuesta de la Junta Directiva tal y como recoge el artículo 37.6 del texto Refundido de los Estatutos de la Mutualidad.". La parte reclamante contesta por escrito el 14 de enero de 2022 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando la reclamación y solicitando el reembolso de los 958,32 € que pagó su hermana Soledad ##### Valdivia. Manifiesta que en la página web de la reclamada publicitan que los traslados están incluidos en la póliza de seguro (adjunta copia que considera que sería publicidad engañosa). En relación con la Asamblea General en la que manifiestan que se cambiaron las condiciones, su padre con 96 años que tenía en 2019 no se dio por enterado, ni nadie notificó por correo certificado, ni la asamblea ni los cambios, después de más 50 años pagando. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que relata cronológicamente los hechos, reitera las alegaciones y concluye manifestando que "denegar esta cobertura en base a un tecnicismo aprobado en una Junta celebrada cuando mi padre tenía 91 años y llevaba 71 pagando la póliza, sin que se reconociera algún tipo de indemnización, cobertura extra o compensación para ancianos que estuvieran en la misma situación que mi padre es una maniobra que consideramos totalmente fraudulenta y abusiva contra consumidores que por su edad y demás condiciones se encuentran en una situación vulnerable, no por parte de los mutualistas sino de los directivos de la Mutua que orquestaron y propusieron estos cambios." Solicita: "Que se obligue a la Mutua a pagar la factura del traslado del cuerpo de mi padre hasta Madrid desde Puertollano. En su defecto, que se nos indemnice, como mínimo, con el importe de esta factura en compensación con la actitud abusiva y fraudulenta de los directivos de la Mutua proponiendo para aprobación un cambio en las coberturas históricas de la póliza, frente a una situación totalmente vulnerable de sus asegurados.

Finalmente, solicitamos que se obligue a la Mutua a cambiar la información en la página Web, ya que esta no es fiel a las condiciones reales actuales del seguro de decesos y puede llevar a error a muchos otros ancianos y familiares en situación vulnerable." La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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: NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL ASUNTO al Carecer la parte reclamante de legitimación activa al no ser ya persona que pague la factura de traslado del fallecido, y no constar que se le hubiera otorgado representación para reclamar en nombre de la pagadora.

Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER del resto de las pretensiones al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo ya que la declaración de abusividad es una competencia atribuida a los Tribunales de Justicia, y en su caso, la correspondiente indemnización. Queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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. Previa 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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.