



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09165.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, tras un robo con fuerza de un terminal y tras la denuncia, donde figura robo con violencia, se negaron a cubrir el siniestro. El mismo día de la denuncia se presentaron dos, una de un robo anterior de otro terminal en un [REDACTED] el robo que nos ocupa. El funcionario de policía cometió un error al hacer una copia y pega y puso el mismo motivo, al ver el error en casa volvió a comisaría a subsanarlo por eso figura la denuncia en dos partes, pero al seguro solo se le transmitió de manera conjunta una sola vez. Solicita que le cubran el siniestro por ser un robo con violencia.

La parte reclamada alega que analizado la reclamación y el proceso operativo vinculado a este tipo de siniestros, reiteramos la denegación del servicio por los motivos que incluimos en la documentación adjunta. Donde se concluye que se trata de un cambio de versión en las denuncias; declarando una desaparición en la primera denuncia y un robo con violencia en la ampliación de la misma. Estas denuncias aportan hechos totalmente distintos, por lo que se acuerda el rechazo. Aportamos todo el detalle en el documento adjunto.

La parte reclamante manifiesta que un error en la dirección de email del día 10 hizo que no llegara a la aseguradora. El 15 lo envía dos veces para asegurarse que lo recibieran.

La parte reclamada manifiesta en contestación a las alegaciones del reclamante que en cuanto a que *se trata de un robo con violencia, existe intimidación y forcejeo violento. No se trata de un hurto como alega la compañía* [REDACTED]. Los hechos declarados en el atestado [REDACTED] de 6 de diciembre de 2022, comunican la pérdida de un dispositivo ocurrida el sábado 3 de diciembre de 2022.

El error cometido por el funcionario de policía que no dio a leer la denuncia primera no puede alegarse como el único documento a valorar en este caso. Tan pronto como me di cuenta del error, acudí de nuevo a la Comisaría para subsanarlo. El atestado al que hace referencia está firmado, si hay algún tipo de error en la redacción del escrito, o si falta información, se comunica en el momento de la firma del atestado, que la Policía siempre entrega a los denunciantes para que la revisen y, finalmente, firmen para mostrar su conformidad.



Comunidad de Madrid

Nunca se envió la documentación a [REDACTED] en correos electrónicos diferentes. Sólo existe un correo donde, junto con los documentos pedidos, acompañan la denuncia y la ampliación de la misma por error en la primera. En efecto, e [REDACTED] envió la documentación el 10/12/2022 a un correo electrónico incorrecto (<[REDACTED]>), y la remitió posteriormente de manera correcta el día 15 de diciembre. Recibimos dos correos seguidos ese mismo día a las 17:53, ambos contenían las dos denuncias y el duplicado de la tarjeta SIM; y no nos constan otros correos. Se ha aportado otro documento en esta reclamación. Dicho documento es otra denuncia, en este caso por hurto, unos meses antes, de un teléfono móvil distinto, en el [REDACTED] de la localidad de [REDACTED] y que padeció D^a [REDACTED]. En su momento no se denunció, pero desde el Instituto le animaron a denunciar y no dejar las cosas "en saco roto". Aprovechamos el mismo día que subíamos a poner la denuncia por el robo con violencia del móvil en las inmediaciones de Plenilunio, para interponer la denuncia pendiente del Instituto. La mala suerte llevó a que primero se interpusiera la del instituto, que figura como hurto, y, a continuación, la del robo con violencia. Ese día, festivo nacional, había menos personal y bastantes detenidos en la Comisaría de Coslada. El funcionario que hizo la primera denuncia del hurto le pasó la siguiente a un compañero que prácticamente entendió hacer un "copia y pega" y que se trataba de un caso similar. La tramitó con celeridad y ni siquiera se leyó, entendemos que por la saturación de casos en ese momento. Cuando llegamos al domicilio y nos percatamos del error en la denuncia del robo con violencia, decidimos subir de nuevo a Comisaría, cuestión que hacemos el día siguiente, 7 de diciembre. No se encontraba el mismo funcionario y nos dijeron que estaría el día 8 de diciembre. Volvimos al día siguiente y, aún a pesar de no encontrarse el mismo funcionario, nos tramitaron la ampliación y subsanación de la denuncia.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta la documentación presentada, tal como dice la empresa reclamada en la primera denuncia, el reclamante no manifestó robo con violencia, entendiendo que al firmar el atestado al que hace referencia, el denunciante/reclamante está conforme con el contenido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]