

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11132.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre de 2024 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS TITULADOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, emitida tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: la disconformidad con la gestión de contratación realizada por la empresa de seguros reclamada [REDACTED] por anular una póliza nueva ofertada en un determinado precio y no respetar el precio ofertado inicialmente para la dicha póliza por lo que solicita se le descuente o abone el importe que supone la diferencia.

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

1.-Estudiar la documentación y pruebas que aportan las partes al expediente.

-Las alegaciones y escritos presentados de la parte reclamante pueden resumirse en:

“... Contraté póliza por Internet el 22 de enero de 2023 con casi dos meses de antelación que entraba en vigor el 3 de marzo por un importe de 400,67€. Llevé el coche al taller desde el día 27 de febrero ya que le estaban realizando un repintado y me dieron la mala noticia de que se iban a retrasar y lo devolverán el 8 de marzo. Acto seguido, y previendo que no podía darle las fotos con la suficiente antelación, me puse en contacto con el servicio de atención al cliente telefónico [REDACTED] para buscar una solución o peritaje alternativo al fotográfico (otras compañías mandan peritos a los talleres). La llamada la realicé a las 17:01h y en dicha llamada, el agente que me atendió me dijo que la solución pasaba por poner un correo electrónico a [REDACTED] diciendo esta situación. Que no me preocupara que una vez cogiera el coche del taller enviara las fotos mediante este medio y que la póliza en ningún caso se cancelaría. Y seguí las instrucciones del agente al pie de la letra y escribí el correo a las 17:17h. El 2 de marzo, recibí un correo que me dice que efectivamente la póliza había sido cancelada por

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

la falta de fotografías. Contacté nuevamente con el servicio de atención al cliente que me lo confirmó y me ha dado como única solución abrir una nueva póliza con las mismas características por un precio de 649,50€ (siendo el mismo producto). Póliza que actualmente tengo contratada - [REDACTED] -. Además, me dejaron sin seguro una semana por política de compañía de seguro. Por lo que resumiendo el agente telefónico me engañó siendo este un agente autorizado de servicio de atención al cliente de la aseguradora y no habiendo ningún tipo de perjuicio para la aseguradora ya que no hay un aumento de riesgo en la póliza que justifique casi 250€ de aumento. 1. Mantener la misma póliza original con todas sus características y bonificaciones 2. Me abonen la diferencia de precio (248,83€) ya que yo seguí las indicaciones del agente al pie de la letra. Si el agente me hubiese dicho que no había otra forma de entregar las fotografías hubiese ido al taller a hacer las fotografías ya que el coche estaba bien.

Documentación y/o pruebas que aporta: 1. Pantallazos de las llamadas a atención al cliente. 2. Transcripciones de las llamadas y reclamaciones al servicio de atención al cliente telefónico proporcionadas por la propia compañía. Marco la conversación con el agente para que sea fácil localizar el engaño. 3. Email con la información que me dijo el gestor de atención al cliente 4. Emails de reclamación al defensor de asegurado poniendo la reclamación 5. Respuesta a la reclamación en la que se reconoce la mala praxis, pero no hablan de reponer la diferencia. 6. Informe pericial del estado del vehículo para la siguiente póliza.

-Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

"...PRIMERA. - Que [REDACTED] tenía solicitada la contratación de una póliza de seguro de auto con mi representada con número [REDACTED] que aseguraba el vehículo FORD FOCUS, con matrícula [REDACTED]. Se acompaña como documento nº1 ejemplar de la Póliza.

SEGUNDA. - Que, [REDACTED] realiza a través de nuestra página web el pasado 22 de enero de 2023 la solicitud de contratación de una póliza de seguro de autos. Que, tras realizar la solicitud de contratación se envía mediante notificación escrita al asegurado información sobre el proceso de verificación del riesgo del vehículo para poder finalizar el alta de su póliza. Se acompaña como documento nº2 documentación que acredita dichos envíos.

TERCERA. - Que, el asegurado manifiesta que telefónicamente se le trasladó una información errónea y solicita la transcripción de la llamada. Que, en respuesta a su petición relativa a los derechos de las personas, se le envía dicha transcripción, sin ningún inconveniente. Siendo la misma aportada por el asegurado en su reclamación. Internar

CUARTA. - Que, la compañía una vez que fue conocedora del contenido de la reclamación, confirmó con [REDACTED] que la información facilitada no se adaptó a los estándares de calidad habituales de nuestra empresa y se disculpó con el asegurado agradeciéndole su aportación y quedando a su disposición para cualquier gestión adicional que se encontrara a nuestro alcance.

QUINTA. - Que, [REDACTED] contactó con la compañía el día 02 de marzo de 2023 y solicitó que su póliza fuera reactivada ya que la misma había sido cancelada al no recibir las fotografías solicitadas para la valoración del riesgo. Se acompaña como documento nº3 documentación enviada al reclamante. Que, la compañía le informó a [REDACTED] en el momento de la imposibilidad de esta gestión y se le ofreció realizar una nueva contratación ajustándose a las coberturas y tarifas vigentes, siendo rechazada esta opción en un primer momento por el reclamante. Que, posteriormente el asegurado realiza a través de nuestra página web la contratación de la póliza número [REDACTED] solicitando que la fecha de efecto sea el día 16 de marzo de 2023, aceptando las garantías y tarifas vigentes. Se acompaña como documento nº4 confirmación de alta de su póliza al haber realizado la verificación del riesgo.

SEXTA. - Atendiendo a lo anteriormente expuesto, y no dudando de la buena fe del asegurado, entendemos que la Compañía ha actuado en todo momento de conformidad a lo dispuesto en póliza y siempre dentro de la legalidad vigente. Sin embargo, y al margen de lo legal, asumimos el error parcial por parte de nuestro agente al darle información que contradice los procedimientos

Comunidad de Madrid

de contratación asumidos por [REDACTED]. Es por ello, que estaríamos dispuestos a aceptar para llegar a un acuerdo amistoso en aras de una pronta solución, y de este modo asumir el 50% de los costes extras ocasionados a nuestro asegurado, ofreciéndole de esta forma la devolución de 124,43€. Añadir, que incluso aceptando el 50% de los costes extras, por las razones arriba mencionada, no se puede obviar que el asegurado tenía conocimiento del plazo establecido por mi representada, ya que tal y como se acredita, se enviaban mensajes constantemente con la fecha de finalización del plazo..."

Pruebas y/o documentación que aporta: 1.- Ejemplar de la póliza. 2.- Información verificación vehículo. 3- Confirmación rechazo de póliza. 4- Confirmación alta de póliza.

2.-Dar audiencia a las partes.

-La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade: "... que tanto en la documentación aportada por mí como en la propia alegación a esta reclamación se reconoce por la empresa que dio información equivocada del procedimiento, habiendo seguido el procedimiento según dichas instrucciones y por consiguiente impactando en un sobre coste sobre el producto inicial siendo este el mismo. Por lo tanto, solicito el abono total del importe reclamado, carece de sentido el 50% ya que el error y el daño es reconocido por todas las partes.

-La parte reclamada no comparece a la audiencia y se le tiene por reiteradas sus anteriores alegaciones que ya constan por escrito en el expediente.

3.-DECISION ARBITRAL:

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, considerando que la información e instrucciones que recibió el asegurado de los agentes de la compañía durante el proceso de contratación era errónea y le han producido un perjuicio económico consistente en la elevación del precio del seguro, el Órgano arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la solicitud de arbitraje de [REDACTED] de tal manera que la empresa reclamada [REDACTED] asuma el 100% de los costes extras ocasionados tras la segunda contratación que ascienden a 248,83€, debiendo reintegrar dicha suma al citado asegurado.

Este laudo se ha 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.

Comunidad de Madrid

39 de la Ley de Arbitraje.

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.

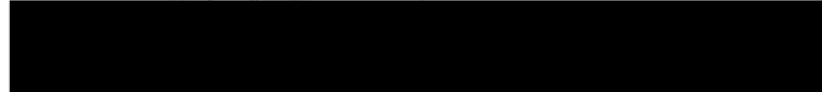
Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Firmado digitalmente por:
Fecha: 2024.11.29 13:56