



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09163.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de abril de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

En el mes de diciembre recibe una factua por importe de más de 700,00 euros del servicio de gas. Acude en forma presencial a una oficina para que le entreguen copia de sus contratos y que le rectifiquen la factura, con un importe real de 281,00 €.

Al leer ambos contratos, (luz y gas) comprueba que tiene una póliza de protección de pagos Plus, que le fue ofrecida como un contrato de mantenimiento, para otro tipo de servicios (revisiones, bajadas de tensión etc). Nunca supo que esa "protección de pagos" cubría coberturas, tal como la incapacidad temporal. Se encuentra en esa situación desde el 24 de julio de 2023 y ve que puede solicitar una compensación económica de 589,00€ por el contrato de luz y 500,00 € por el de gas.

[REDACTED] aluden a unas cláusulas para no abonar esa cuantía, afirmando el reclamante que en ningún documento firmado por él en su momento, aparece cláusula alguna, por la que puedan negarle esa solicitud.

La razón que le dan es que para tener acceso a la indemnización tiene que ser funcionario, autónomo o no tener un contrato indefinido.

También pone de manifiesto el procedimiento utilizado por parte de la aseguradora MetLife, con la que [REDACTED] tiene contratada esa póliza, por incluir cláusulas abusivas sin conocimiento del cliente y que los comerciales de Iberdrola no formen a su personal de ventas.

Solicita el reembolso de 1.089€.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito fecha 22 de octubre de 2024, que se traslada a la otra parte, presenta las siguientes manifestaciones:



Comunidad de Madrid

Puestos en contacto con el Departamento de Siniestros de la empresa METLIFE nos ha indicado que [REDACTED] abrió 2 expedientes pero ambos fueron rechazados, ya que las coberturas de Desempleo, Incapacidad Temporal y Hospitalización tomarán efecto en función de su situación laboral, haciendo constar que: "Disfrutarán de la cobertura de Incapacidad Temporal, sólo aquellas personas que estén activamente trabajando y, en la fecha de siniestro no reúnan los requisitos de elegibilidad para la cobertura de Desempleo", es decir, aquellos asegurados que sean autónomos, funcionarios o no tengan un contrato indefinido.

Por lo anteriormente expuesto, y dado que según el Informe de Vida Laboral que les envió, Dña. [REDACTED] tiene un contrato indefinido, por lo que rechazaron la indemnización reclamada, por ser elegible para la cobertura de Desempleo y por tanto, no para la de Incapacidad Temporal. Adjuntamos como Anexo 1, copia del contrato de [REDACTED] en donde se recogen las condiciones generales y particulares del Seguro Protección de Pagos

EL RECLAMANTE el día 4 de noviembre de 2024, presenta un escrito, mediante el que expone que las alegaciones tanto de la aseguradora como de Iberdrola son inexactas, ya que el punto D de sus condiciones de cobertura, relativa a la Incapacidad Temporal, hace alusión a los días de incapacidad y a los años del asegurado. Mas adelante, en el inciso D para el desempleo se indica que, solo disfrutarán de la cobertura de IT, solo los trabajadores que estén trabajando activamente y en la fecha del siniestro no reúnan los requisitos para la cobertura por desempleo. En la respuesta de la empresa vienen a decir que solo pueden percibir esta cobertura, los que en ese momento sean autónomos, empleados públicos o NO tengan contrato indefinido, pero en las cláusulas y exclusiones NO aparecen escritas ni descritas en ningún párrafo.

Quiere dejar constancia que su reclamación es contra [REDACTED] siendo ésta la que le ha estado cobrando la póliza y ha omitido información.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 4 de marzo de 2025, presenta alegaciones para el acto de audiencia, con el siguiente contenido:

Tal y como se les indicó en el escrito anterior, el Departamento de Siniestros de la empresa METLIFE nos ha indicado que [REDACTED] abrió 2 expedientes pero ambos fueron rechazados, ya que las coberturas de Desempleo, Incapacidad Temporal y Hospitalización tomarán efecto en función de su situación laboral, haciendo constar que: "Disfrutarán de la cobertura de Incapacidad Temporal, sólo aquellas personas que estén activamente trabajando y, en la fecha de siniestro no reúnan los requisitos de elegibilidad para la cobertura de Desempleo", es decir, aquellos asegurados que sean autónomos, funcionarios o no tengan un contrato indefinido.

Por lo anteriormente expuesto, y dado que según el Informe de Vida Laboral que les envió, Dña. [REDACTED] tiene un contrato indefinido, por lo que rechazaron la indemnización reclamada, por ser elegible para la cobertura de Desempleo y por tanto, no para la de Incapacidad Temporal. Se adjunta nuevamente copia del contrato de [REDACTED] como Anexo 2, donde se recogen las condiciones generales y particulares del Seguro Protección de Pagos

Comunidad de Madrid

Se acompañan escritos de 5 de marzo de 2024, en la que dan respuesta a la reclamación que formuló la solicitante y otro de octubre de 2024, como anexo I.

LA RECLAMANTE mediante escrito de 26 de marzo de 2025, que se da por reproducido, reitera sus anteriores consideraciones, manifestando que lo último que la empresa le dice en relación a su reclamación, es que en su caso aplica la cobertura por Desempleo y No por IT, aunque lleva de baja por un proceso de larga duración desde el 24 de julio de 2023. Solicita reintegro de 2.356€

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 solicitante, declarándose la procedencia de la aplicación de la cobertura de INCAPACIDAD TEMPORAL al amparo de la póliza de Seguro de Protección de Pagos por la que se adhiere la solicitante a la póliza colectiva promovida entre la empresa reclamada y la entidad aseguradora METLIFE, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que al recibir una factura en diciembre de 2023 de un importe elevado (700 euros) y ante la dificultad económica para abonarla se puso en contacto con la compañía, y es en ese momento, cuando tiene conocimiento que el contrato firmado dispone de un seguro "protección de pagos" que cubría una serie de coberturas, tales como la incapacidad temporal. Al encontrarse en esa situación desde el 24 de julio de 2023, decide solicitar su aplicación y que le concedan 589€ por el contrato de luz y 500€ por el de gas.

La primera contestación ofrecida a la reclamante por escrito- 4 de marzo de 2024-refiere un *Producto : Protección de Pagos*, pero no hace referencia alguna a este asunto. En ese documento, solo se le indica que la contratación es correcta, así como la facturación emitida.

En octubre de 2024, Iberdrola informa a la cliente que no reúne los requisitos para la aplicación de la cobertura de Incapacidad Temporal, haciendo constar que *"Disfrutarán de la cobertura de Incapacidad Temporal, sólo aquellas personas que estén activamente trabajando y, en la fecha de siniestro no reúnan los requisitos de elegibilidad para la cobertura de Desempleo", es decir, aquellos asegurados que sean autónomos, funcionarios o no tengan un contrato indefinido.*

Examinada la documentación que consta en el expediente, y en particular, el contrato suscrito por la interesada, se verifica el contenido de las condiciones generales y particulares y especiales del Seguro de Protección de Pagos.

En su APARTADO D, se establece: *Se entiende por incapacidad temporal la situación física reversible provocada por accidente o enfermedad originada independientemente de la voluntad del asegurado y determinante de la total ineptitud de éste para realizar su profesión, trabajo o actividad remunerada habitual.....()* estarán asegurados por esta cobertura los asegurados con una edad comprendida entre 18 y 67 años.

La empresa admite que la trabajadora acredita tener un contrato indefinido, pero se confirma a la vista de lo dispuesto en el APARTADO C de esas condiciones que no reúne los requisitos de la cobertura de Desempleo: a) *haber estado trabajando con un contrato laboral de duración indefinida en la empresa en la que cause baja* b) *estar desempleado como consecuencia de un*



Comunidad de Madrid

despido improcedente o una reducción de plantilla c) Estar inscrito en el SEPE como totalmente desempleado y buscando activamente nuevo trabajo.

Estas Condiciones mencionan algunas exclusiones para su aplicación, entre las que no se encuentra la reclamante y se informa *que en ningún caso se tendrá derecho a percibir indemnización por dos coberturas simultáneamente.*

A la vista de lo señalado en las condiciones mencionadas, la reclamante debe disfrutar de la cobertura de Incapacidad Temporal ya que en la fecha del siniestro, NO reúne los requisitos de elegibilidad para la cobertura por Desempleo, a la vista de la prueba aportada.

No se acuerda la Estimación Total de la pretensión, al considerar la solicitud que hace la usuaria. Ésta pide el REEMBOLSO DE UNA CANTIDAD CONCRETA en sus alegaciones y en la Póliza se comprueba que el beneficiario de la misma es [REDACTED], por tanto la indemnización que corresponda, en base a lo establecido en el apartado de protección de pagos plus- hoja 3 del contrato de suministro- debe ser destinada por [REDACTED] para CREAR UN CRÉDITO en el contrato de suministro eléctrico y/o gas del que el asegurado fuera titular.

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.

El abono de la cantidad- **creación del crédito**- se realizará por cualquier medio, 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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 02 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]