



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R 02525 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 22 de diciembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le ofertaron un terminal por cada línea móvil a coste cero, pero en la tienda le informan de la obligación de contratar un seguro por cada terminal, y puesto en contacto con el XXX le indican que es falso. Solicita que se anule la vinculación de los seguros en ambos terminales, la factura del terminal que se realizó manualmente, y la devolución de las primas cobradas. Reclama la cantidad total de 47,76 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 26 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el "seguro móvil" es un servicio de XXX que asegura el teléfono móvil y las comunicaciones del cliente en caso de robo, daño accidental y llamadas fraudulentas. La contratación de este seguro no es obligatoria para el cliente, teniendo un plazo de 15 días para desistir de la compra. En relación a las facturas de los terminales, aporta documento de canje de ambos, la factura debe solicitarse a la tienda que realizó la venta.

El reclamante contesta por escrito con fecha 16 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que solicitó en tiempo y forma la anulación del seguro móvil en los días posteriores a la contratación mediante llamada al XXX donde le informaron que no era obligatoria la contratación de ningún seguro, pero en la tienda le afirmaron que era obligatorio. Además tiene cubierto con su seguro XXX cualquier percance que pudiera ocurrirle a sus terminales.

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

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

La parte reclamante aporta escrito relatando que mediante el canje de la bonificación de sus dos líneas adquirió dos terminales ofertados sin coste alguno en la tienda más cercana a su domicilio, donde se le informó que era condición necesaria la contratación de un seguro por cada terminal, advirtiéndole el reclamante que todas las prestaciones que le estaban siendo informadas ya las tenía incluidas en los diversos seguros que mantiene con la empresa XXX, afirmando la vendedora que podría prescindir de ellos con una mera llamada de teléfono en cualquier momento. Por necesidad del terminal, al tener el

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

suyo averiado, los adquirió advirtiéndolo en repetidas ocasiones que de forma inmediata se iba a derogar dicho seguro. Pasados unos días puso en conocimiento del XXX lo sucedido en la tienda, y le dicen que la información facilitada en la tienda es falsa pudiendo haberse beneficiado la vendedora de la venta comercial, y abren la incidencia con número XXX. Se vienen abonando 1,99 euros por cada terminal ascendiendo un pago hasta el momento de 27,86 euros, teniendo una prima anual de 23,88 euros por cada teléfono. Solicita la extinción de la póliza de seguro de ambos terminales, y la devolución de las primas facturadas hasta el momento.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones en la audiencia.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la deficiente información comercial facilitada en el momento de la contratación, habiendo contactado inmediatamente con el XXX para desistir, según se establece en las condiciones generales de contratación del seguro, abriéndose la incidencia XXX, que no fue resuelta. En consecuencia, se anulan los contratos de seguro móvil asociados a las líneas XXX y XXX, y la empresa reclamada debe reembolsar las cantidades facturadas y abonadas hasta la fecha en concepto “cuota mensual seguro 01 póliza XXX” y “cuota mensual seguro 01 póliza XXX”.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX