

## LAUDO ARBITRAL

**Expte. N.º 2/2023**

### PARTES

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con número de DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U., que comparece a esta audiencia mediante escritos de 7 de febrero, 7 de marzo y 5 de abril de 2023.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Seguro de telefonía

### **PRETENSIONES:**

Se proceda a la baja del seguro de telefonía no contratado y al abono de los importes pagados por este servicio desde diciembre de 2021.

### **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se procede formular las siguientes consideraciones:

En fecha 25/03/2021 la reclamante solicitó el alta de una nueva línea con 2 móviles y el cambio de titular de la línea móvil. Este cambio de titular se cumplimentó el día 24/05/2021. Realizado el cambio de titular, que se demoró más del tiempo previsto, la usuaria comprueba que se está cobrando un seguro que no había contratado.

Según escrito de alegaciones de la mercantil de 7 de marzo de 2023 el antiguo titular tenía contratado el Seguro Móvil, motivo por el cual la póliza 17703XX pasó a nombre de la Sra. XXXXX que empezó a recibir los cargos en su factura. Cuando una línea tiene contratado Seguro Móvil, al nuevo titular se le trasladan las obligaciones y derechos del seguro del antiguo titular.

La reclamante ha ido solicitando la devolución del importe que cada mes se le facturaba por dicho seguro, de tal manera, que la mercantil ha ido realizando abonos por un importe de 7,13 euros en concepto de devolución de dicho seguro. Del mismo modo, en las llamadas realizadas al servicio de Atención al Cliente se le comunicaba que en su contrato no aparecía contratado dicho seguro, llegando a recibir un correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2022 en el que se le indica que “no tienes la necesidad de reclamar nuevamente, tu seguro móvil ya esta de baja para la no renovación”, sin embargo, desde enero de 2022 se le ha ido cargando, en las

facturas, el importe correspondiente al seguro denunciado y pese a ir reclamando dicho importe, la mercantil no procede ni a la devolución del importe cobrado, tal como había estado haciendo en el 2021, ni a la baja del seguro, tal como se había indicado en respuesta a su reclamación.

En escrito de alegaciones de la mercantil de 7 de marzo de 2023 se comunica que se procede a gestionar la cancelación de la póliza POL1770XXX con fecha retroactiva al día 22/10/2022 y que una vez cumplimentada dicha cancelación, se realizará el reintegro de todo lo facturado a partir de dicho día, que la reclamante verá reflejado en próximas facturas. Esto da a entender que la reclamación efectuada solicitando la baja del seguro ya queda resuelta al ejecutarse la baja, con lo que ya no es objeto de resolución por este laudo.

No se puede entender que pese a que, por parte de la mercantil, a la usuaria se le de la razón, un claro ejemplo de ello, además de la documentación aportada, es que en el 2021 y 2023 se de devolvió el importe del seguro, la compañía a seguido ejecutando el cobro del seguro no contratado, sin embargo, este árbitro a la hora de resolver esta disputa ha de tener en cuenta que la entidad reclamante está adherida al sistema de consumo y que en el acuerdo de adhesión de la mercantil quedan excluidas y, por tanto no son susceptibles de arbitraje, las reclamaciones que se refieran a facturas emitidas con un antigüedad superior a los 6 meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje.

El día 3 de enero de 2023 se presentó la solicitud de arbitraje, por lo que solo se podrán tener en cuenta en la resolución de este Laudo las últimas 6 facturas, a contar desde el día 3 de enero de 2023, es decir, hasta julio del 2022.

En la factura de 1 de abril de 2023 (FM1VMDG0421XXX) se realiza abono por concepto de devolución de seguro móvil por un importe de 28,52 euros, correspondiente a los meses de noviembre, diciembre de 2022 y los meses de enero y febrero de 2023 quedando pendiente de resolver la reclamación sobre los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022 por un importe total de 28,52 euros, teniendo que dejar fuera de esta reclamación los cargos efectuados por el cobro irregular del seguro de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2022 siendo dichas facturas susceptibles de reclamación por la vía judicial.

Por todo ello, debo ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante al entender una vez resuelta la baja del seguro quedan pendientes de abono las facturas anteriormente indicadas por un importe total de 28,52 euros, los cuales deberán ser abonados por la entidad reclamada en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la notificación de este Laudo en el número de cuenta de facturación de la reclamada.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación

de la resolució de la citada sol·licitud, o desde la expiració del plaço para adoptar-la. 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Bartolomé Provenzal Cifre