



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 283/2024

En Palma, a día 12 de junio de 2024, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sr. Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Telefónica Móviles España, SAU, con NIF A78923XXX, que comparece representada por la Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante solicitud de arbitraje con registro de entrada de día 2 de abril de 2024, la reclamante manifiesta, en resumen, que el 17 de marzo de 2024, transitó con su familia por varias zonas muy concurridas.

Al llegar a su domicilio se percató de que el terminal que portaba en el bolsillo de su pantalón había desaparecido.

Llamó a la compañía para bloquear la línea y el terminal.

En noviembre de 2022 contrató con la empresa un seguro de robo y hurto, que abona mensualmente. Adjunta la póliza y captura de pantalla.

Contactó también con el departamento de seguros.

Al día siguiente y según el procedimiento indicado en la póliza, interpuso una denuncia ante la Guardia Civil. El agente que redactó el atestado reflejó en varias ocasiones el término "hurto", que es como el agente describió lo que sucedió.

Remitió a la dirección que le indicaron la denuncia, con el formulario que la compañía le envió y su tarjeta de identidad. Adjunta la documentación referida.

Día 22 de marzo de 2024 el seguro respondió que el terminal no había sido hurtado, sino perdido.

Ha intercambiado numerosos correos electrónicos.

La póliza indica que la aseguradora entregará un terminal de sustitución igual o de similares características, además de una nueva tarjeta SIM.



Al no poder quedar sin línea, el 23 de marzo de 2024 contrató un duplicado de la tarjeta SIM en una tienda Movistar, por un importe de 14,00€. Adjunta el contrato.

PRETENSIONES

1. Entrega de un terminal de sustitución igual o de similares características, además de una nueva tarjeta SIM, de acuerdo con la póliza.
2. Reembolso del coste del duplicado de la tarjeta SIM.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En escrito de 30 de abril de 2024, la compañía manifiesta que entiende que el dispositivo ha sido extraviado y que la pérdida del terminal no está cubierta por el seguro contratado.

En apertura online, la titular indicó a través de la web "no encontramos el móvil". En virtud del apartado 7.3 de la póliza se excluyen en caso de sustracción "7.3.1. Cualquier omisión voluntaria, negligencia, pérdida simple – incluso si se debe a Fuerza Mayor (entendiendo por tal un evento inevitable, imprevisible y externo que imposibilite la recuperación física del Equipo Asegurado)".

Entendiendo que el terminal ha sido extraviado, no procede la entrega de nuevo dispositivo ni de la tarjeta SIM asociada a la línea 628280XXX.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

De acuerdo con la documentación que consta en el expediente, en fecha 28 de noviembre de 2022 se le remitió a la reclamante un mensaje de correo electrónico desde la dirección seguromovil@telefonica.com, por medio del cual se le adjuntó la póliza del seguro, así como un documento de información sobre el producto contratado.

El pie de dicho mensaje, refleja el texto siguiente:

Seguro Móvil Movistar producto distribuido por Telefónica Móviles España agencia de seguros exclusiva de Telefónica Seguros, inscrita con clave C0810A78923XXX © Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U.

No obstante, tanto en las condiciones particulares como en las condiciones generales de la póliza suscrita entre la Sra. XXXXX y Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, SAU, quien figura como mediadora es Atento Teleservicios España, SAU.

Pese a que la referencia en la póliza a la entidad mediadora citada puede generar confusión, debe señalarse que Telefónica Móviles España, SAU ha participado activamente a lo largo de la tramitación del expediente como parte reclamada, presentando alegaciones acerca del fondo de la controversia y compareciendo al trámite de audiencia.



De lo anterior, se desprende que Telefónica Móviles España, SAU, en ejercicio de sus funciones de agente, interviene en el presente procedimiento en representación de la aseguradora.

Examinada la póliza del seguro, se constata que el punto 2.2.2 de las condiciones generales contempla la cobertura por sustracción del terminal. Concretamente, el primer párrafo de dicho punto dispone lo siguiente:

2.2.2. Cobertura de Sustracción.

La Aseguradora indemnizará al Asegurado mediante la entrega de un Dispositivo Electrónico de Sustitución. No obstante lo anterior, si la sustitución no fuese viable o resultara más gravosa, la Aseguradora podrá optar por indemnizar al Asegurado con el importe del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento en que se produjo el Siniestro. Bajo la presente cobertura, la Aseguradora, entregará sin coste adicional una tarjeta SIM asociada al Dispositivo Electrónico de Sustitución. Esta cobertura se limita a un Siniestro al año. [...]

Por su parte, el “Documento de información sobre el producto de seguro”, que proporciona un resumen de las principales coberturas, prevé que una de las contingencias que quedan cubiertas son el robo o el hurto, en los siguientes términos:

Sustracción (Robo o Hurto): En este caso la Aseguradora te entregará un terminal de sustitución igual o de similares características, además de una nueva tarjeta SIM o si la opción no fuese viable, podrá optar por indemnizar al Asegurado con el importe del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento en que se produjo el Siniestro. Esta cobertura, tiene un límite anual que será, según aplique: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o (ii) el importe del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento que se produjo el siniestro.

Acreditada la cobertura del hurto, no aporta la empresa copia de la apertura on line de la incidencia en la que la reclamante pudo dar pie a entender que el terminal había sido extraviado.

En este sentido, entiende el Colegio que la Sra. XXXXX ha seguido el procedimiento estipulado en el punto 3.2 de las condiciones generales en relación con los supuestos de sustracción, reseñando que el 18 de marzo de 2024 la reclamante interpuso una denuncia ante la Guardia Civil.

Por todo ello, debe concluirse que, en aplicación de las condiciones acordadas entre las partes, procedía en este caso la sustitución del terminal o, subsidiariamente, el abono de una indemnización.

Por otra parte, aporta la reclamante una copia del documento “Contrato de cambio de tarjeta SIM”, suscrito con Telefónica Móviles España, SAU el 23 de marzo de 2024.

A tenor del contenido de las cláusulas anteriormente referidas, se aprecia que la cobertura por sustracción incluye también la entrega de una nueva tarjeta SIM a la persona asegurada, sin coste adicional.



De conformidad con todo lo expuesto, se ESTIMAN las pretensiones, de acuerdo con los criterios siguientes:

1. Procede que Telefónica Móviles España, SAU gestione la entrega de un terminal de sustitución igual o de similares características al que aseguró la Sra. XXXXX, a fin de que la misma pueda hacerse efectiva en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo.
2. Asimismo, también procede que Telefónica Móviles España, SAU reintegre a la reclamante el importe que abonó en virtud del cambio de la tarjeta SIM.

Dicho reintegro deberá efectuarse en la misma cuenta bancaria en la que la reclamante tiene domiciliados sus pagos, en el mismo plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del laudo.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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 resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós