INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Archivo de Castilla-La Mancha
C/ Río Cabriel, nº 7
45071 TOLEDO

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital

INFORME DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE ADMINISTRATIVO

1.1.1 Información del procedimiento y trámite administrativo

Código(s) número de ficha	Número(s) del procedimiento administrativo	Código(s) asunto SIACI	Denominación(es)
No consta	No consta	No consta	Expedientes sancionadores en materia de consumo

1.1.2 Objeto del procedimiento

Estos expedientes reflejan el ejercicio de la potestad sancionadora de competencia municipal en materia de protección al consumidor.

1.2 SERIE DOCUMENTAL

1.2.1 Información de la serie

Código de serie	Nombre de la serie	Fechas extremas	Rango cronológico
1094	Expedientes sancionadores en materia de consumo	2013/Serie abierta	2013/Serie abierta

1.2.2 Término(s) punto de acceso del lenguaje documental

Consumo; Consumidores; Sanciones

1.2.3 Clasificación

Código de clasificación	Denominación de la clasificación
	Expedientes sancionadores de consumo

1.2.4 Otras denominaciones de la serie

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

1.2.5 Documentos básicos que componen el expediente

- Acuerdo de inicio motivado por: acta de inspección / petición razonada o inhibición/ queja, denuncia o reclamación.
- Alegaciones.
- Propuesta de resolución
- Resolución sancionadora.
- Traslado de la resolución.

1.3 ORDENACIÓN DE LA SERIE

☐ **Numérica**
☒ **Cronológica**
☐ **Alfabética:** ☐ **Onomástica** ☐ **Materias** ☐ **Geográfica**
☐ **Otros**

Observaciones

1.4 SERIES RELACIONADAS

1.4.1 Series con información complementaria

- Expedientes de arbitraje de consumo.
- Expedientes de recursos administrativos.

1.4.2 Documentación recopilatoria

- Archivo digital de expedientes sancionadores.

1.4.3 Publicaciones que recogen datos de la serie

1.5 SOPORTE Y VOLUMEN

1.5.1 Papel

Nº Doc. / Nº Exp. / Nº Registros	260 exp.
Metros lineales	3,00 m.l.
Nº unidades de instalación	27 cajas

1.5.2 Electrónico

Código de activo	
Nombre de activo	
Formatos	
Volumen en Megabytes	

1.5.3 Crecimiento anual estimado

50 expedientes

1.6 EXISTENCIA DE COPIAS EN OTROS SOPORTES

1.6.1 Copia digital ☐

Formatos

1.6.2 Copia electrónica auténtica ☐

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

1.6.3 Observaciones

1.7 PRODUCTORES

1.7.1 Organismos y unidades productoras

Código DIR3	Organismo / Unidad Productora
L01130821	AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO/OMIC

1.7.2 Histórico de organismos

Organismo	Fecha inicio	Fecha fin

1.7.3. Organismos que intervienen en la tramitación del expediente

Organismo	Observaciones
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO/OMIC	

1.8. NORMATIVA

Ámbito	Disposición	Fecha de la publicación	Boletín / Diario	Número
ESTATAL	Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria	15/07/1983	BOE	168
ESTATAL	Ley 7/1985, de 3 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local	30/04/1985	BOE	80
ESTATAL	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias	30/11/2007	BOE	287
ESTATAL	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	02/10/2015	BOE	236
AUTONÓMICO	Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha	20/12/2005	DOCM	255

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

2. VALORACIÓN

2.1 VALORES DE LA SERIE DOCUMENTAL

2.1.1. Frecuencia de uso

Baja

2.1.2 Valores

	Plazo	Justificación
Valor primario	5 años	Documentan la tramitación del procedimiento sancionador y sirven como prueba de la actuación de la Administración y de la imposición de la sanción.
Valor secundario		Refleja la actuación sancionadora como una de las principales competencias de los municipios en materia de consumo, pero su valor como fuente histórica se considera escaso.

2.2 ACCESO

2.2.1 Acceso restringido

SÍ ☒ **NO** ☐

2.2.2 Plazo de acceso público

En general, los documentos depositados en archivos públicos se podrán consultar libremente transcurridos **30 años** desde la finalización de su trámite administrativo o vigencia, salvo que su divulgación esté restringida por leyes específicas o por la Ley de Secretos Oficiales.

En este serie documental en concreto, el acceso es limitado por contener datos personales especialmente protegidos por el art. 7 de la LO 15/1999, o relativos a comisión de infracciones penales o administrativas sin amonestación pública, con las salvedades del art. 15.1 y 15.4 de la Ley 19/2013.

La Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha establece plazos especiales para documentos que contienen datos personales especialmente protegidos (como ideología, salud, afiliación sindical, vida sexual, etc.): **25 años** desde la muerte de la persona afectada (si se conoce la fecha); **50 años** desde la fecha del documento si la fecha de muerte no es conocida.

2.2.3 Marco legal

Ámbito	Disposición	Fecha de la publicación	Boletín / Diario	Número
Europea	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)	04/05/2016	DOUE	119
Estatal	Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español (art. 57)	29/06/1985	BOE	155

ÁMBITO- PREFIJO: ORVE | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO: 2026-05-12 15:00:15
Nº registro: REGAGE26s00045808435 | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN: https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Validez del documento: Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Estatal	Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (arts. 12-22)	10/12/2013	BOE	295
Estatal	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (art. 13)	02/10/2015	BOE	236
Estatal	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales	06/12/2018	BOE	294
Estatal	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (arts. 23-26)	19/01/2007	BOE	17
Autonómica	Ley 19/2002, de 24 de octubre, de archivos públicos de Castilla-La Mancha (arts. 34-42)	15/11/2002	DOCM	141
Autonómica	Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de transparencia y buen gobierno de Castilla-La Mancha (arts. 23-25)	30/12/2016	DOCM	252
Autonómica	Decreto 18/2017, de 14 de febrero, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Acceso a los Documentos del Subsistema de Archivos de los órganos de Gobierno y de la Administración de la Junta	17/02/2017	DOCM	34

3. SELECCIÓN

3.1 PROPUESTA DE SELECCIÓN

3.1.1 Conservación permanente ☐

3.1.2 Eliminación total ☒ **3.1.3 Eliminación parcial** ☐

3.1.4 Plazos En la oficina de la OMIC se conservarán los expedientes de los últimos cinco años. Los que sobrepasen esa fecha desde su finalización serán eliminados, conservando solo una muestra por año.

3.2 TIPO DE MUESTREO

3.2.1 Selectivo ☐ **3.2.2 Aleatorio** ☒ **3.2.3 Otros** ☐

3.2.4 Detalle del muestro propuesto 3 expedientes por año.

3.3 SUSTITUCIÓN DE SOPORTE

3.3.1 NO ☒

3.3.2 SÍ ☐ **3.3.3 Tipo de soporte**

3.3.4 Formato

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

4. CONTROL

4.1 ORGANISMO QUE PROPONE LA VALORACIÓN

4.1.1 Código Dir3 L01130821

4.1.2 Secretaría de TOMELLOSO

Persona de contacto CESAR AUGUSTO GALLO ECHEVERRÍA

Puesto de trabajo SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO

Dirección postal Pza. España, 1 ; 13700 Tomelloso

Correo electrónico g-secretaria@aytotomelloso.es Teléfono 926528800

4.2 RESPONSABLE DEL ESTUDIO DE IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y SELECCIÓN

4.2.1 Nombre VICENTE MORALES BECERRA

Puesto de trabajo JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

Dirección postal Pza. España, 1 ; 13700 Tomelloso

Correo electrónico archivo@aytotomelloso.es Teléfono 926528800

4.2.2 Archivo(s) donde se ha llevado a cabo el estudio

Archivo Municipal de Tomelloso

4.2.3 Fecha de realización 16/03/2026

4.2.4 Fecha de revisión

5. OBSERVACIONES

5.1 INDIQUE CUALQUIER OTRA CUESTIÓN QUE NO HAYA PODIDO INCLUIR EN LOS APARTADOS ANTERIORES

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

SERIE VALORADA PARA SU ELIMINACIÓN POR OTRAS ENTIDADES LOCALES:

Ámbito Territorial: NAVARRA.
Denominación: Expedientes sancionadores en materia de consumo
Código de la regla:
Cronología Serie:
Acuerdo Valoración: Eliminación total a los cinco años de la finalización del expediente.
Norma Aprobación: Resolución 160/2025, de 10 de junio, del director general de Cultura-Institución Príncipe de Viana, por la que se aprueban los acuerdos de evaluación de series documentales gestionadas por el Servicio de Consumo, propuestos por la Comisión de Evaluación Documental reunida a tal efecto el día 2 de junio.
Publicación: *BON* núm. 145, de 21 de julio de 2025.
Observaciones: No se propone muestreo.

Ámbito Territorial: REGIÓN DE MURCIA.
Denominación: Expedientes sancionadores en materia de consumo
Código de la regla: DV9/2021
Cronología Serie: 1983-
Acuerdo Valoración: Eliminación total a los cinco años de la finalización del expediente.
Norma Aprobación: Orden de 20 de octubre de 2021, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se aprueban los dictámenes de valoración de distintas series documentales emitidos por la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos de la Región de Murcia en su sesión de 20 de julio de 2021 y se autoriza la eliminación de determinadas fracciones de series de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de la Administración Local.
Publicación: *BORM* núm. 262, de 12 de noviembre de 2021.
Observaciones: Solo se conservarán los expedientes por infracciones muy graves y un muestreo de 1 expediente por año.

Ámbito Territorial: GALICIA.
Denominación: Expedientes sancionadores en materia de consumo
Código de la regla: AA5232
Cronología Serie: 1983-
Acuerdo Valoración: Eliminación parcial. Se conservarán los expedientes de infracciones muy graves, así como aquellos expedientes que por su temática, por el gran número de implicados y por su singularidad, son de relevancia para la sociedad.
Norma Aprobación: Orden de 7 de junio de 2021 por la que se aprueban las tablas de evaluación documental de determinadas series documentales del patrimonio documental de Galicia y se dispone su publicación en el Diario Oficial de Galicia.
Publicación: *DOG* núm. 116, de 21 de junio de 2021.
Observaciones: A los expedientes producidos desde 1991 a 1998 se les aplicará un muestreo aleatorio de un 10%. Se puede eliminar el resto de los expedientes a los 10 años de finalización del procedimiento. Se conservará una muestra de 5 expedientes completos por año de cada uno de los centros gestores tramitadores.

Ámbito Territorial: COMUNIDAD DE MADRID.
Denominación: Expedientes de sanción en materia de consumo
Código de la regla: TV-16
Cronología Serie: 1982-
Acuerdo Valoración: Eliminación total con conservación de muestra a los 5 años.
Norma Aprobación: ORDEN 26908/2014, de 19 de diciembre, de la Consejera de Empleo, Turismo y Cultura, por la que se aprueban las tablas de valoración de determinadas series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid y se autoriza la eliminación de determinadas fracciones temporales de series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid.
Publicación: *BOCM* núm. 29, de 4 de febrero de 2015.

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Observaciones: Conservación de un 1% de las unidades de instalación para cada fecha de fin de aquellas unidades que ya no se encuentren en fase de archivo de oficina, esto es: aquellas cajas con más de 5 años desde su fecha de fin. Para la elección de las unidades, se seguirá un criterio aleatorio. En caso de que al aplicar el criterio de un 1% para las unidades de instalación no se obtuvieran números enteros, se aplicará un redondeo al alza o a la baja dependiendo del dígito decimal (en el caso de que sea mayor que 0,5, se redondeará al alza contando como una unidad de instalación más; en el caso de que sea menor que 0,5, se redondeará a la baja y será contabilizado como 0).

Ámbito Territorial: GENERALITAT VALENCIANA
Denominación: Expedientes sancionadores en materia de consumo
Código de la regla: 00141
Cronología Serie:
Acuerdo Valoración: Eliminación parcial a los 5 años contados a partir de la firmeza de la resolución sancionadora, exceptuando aquellos expedientes contra los que se haya interpuesto recurso extraordinario de revisión o contencioso-administrativo, cuyo plazo de eliminación comenzará a partir de la resolución administrativa o judicial del correspondiente recurso.
Norma Aprobación: Resolución de 7 de mayo de 2013, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se aprueban las tablas de valoración documental que han recibido el dictamen favorable de la Junta Calificadora de Documentos Administrativos.
Publicación: *DOCV* núm. 7.024, de 15 de mayo de 2013.
Observaciones: Se conservará un año entero de cada cinco y un expediente de cada año y un ejemplar de cada tipo de formulario que se utilice como muestra de la serie documental.

5.2 A ESTE INFORME SE DEBE ADJUNTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- **Copia completa de uno de los expedientes que se evalúan.**
- **Informes que hayan podido realizar sobre la propuesta diversas unidades administrativas que gestionan el procedimiento y las unidades jurídicas del organismo.**
- **Copia de una parte de los documentos recopilatorios.**

Atendiendo a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, la documentación que se adjunte en calidad de copia de los expedientes valorados o como extracto de los documentos recopilatorios, deberá carecer de datos de carácter personal, que habrán sido eliminados previamente a su presentación ante la Comisión.

MORALES BECERRA VICENTE - 06238738B

Firmado digitalmente por MORALES BECERRA VICENTE - 06238738B
Fecha: 2026.05.06 12:33:11 +02'00'

Firma del responsable del estudio

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
TOMELLOSO (C. REAL)

Solicitante:
[redacted]

DNI: [redacted]
Teléfono:

Asunto: Formulario de Demanda del Consumidor
Referencia: 13L032/ 723 /2013/1 – MM6
Demandado:

Empresa	[redacted]
D.N.I. O C.I.F.	[redacted]
Domicilio	[redacted]
Localidad	[redacted]
Producto / Servicio	
Marca comercial	
Referencia / lote	/

Por el presente documento ante el Organismo: OMIC TOMELLOSO, y en virtud de los derechos a que la legislación vigente me confiere, vengo a formular demanda, por los siguientes hechos:

Adquiere terminal proporcional con fecha 5 de enero marca Iphone 5 que ha tenido que ser sustituido en varias ocasiones por el seguro contratado con cobertura para averías pero el problema se reproduce dado que al parecer no le dan terminal nuevo sino uno ya usado o como lo llaman "puesto a cero". La garantía del producto es de dos años por lo que procede el cambio.

En su virtud **solicito:**
entrega de nuevo terminal.

Documentación presentada: contratos.

TOMELLOSO, 21 DE JUNIO DE 2013

EL SOLICITANTE

[redacted]

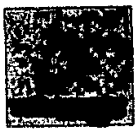
NOMBRE PERSONA DE CONTACTO: [redacted]

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante este formulario quedaran registrados en un fichero de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Bienestar Social de Castilla la Mancha, con la finalidad de la gestión de la demanda (queja, denuncia o reclamación) o consulta presentada.
El titular de los datos podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, para lo cual deberá dirigirse al responsable del fichero, con domicilio en C/Berna 1 1ª planta, pudiendo utilizar los modelos normalizados disponibles en la página Web de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha (www.jccm.es/industria/dgslt/protecdat/protecdatos.htm).

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



solicitud de cambios en el servicio pospago de telefonía móvil

datos del punto de postventa

nombre [redacted]

localidad [redacted] código distr. [redacted]

nº de teléfono [redacted] nº de fax [redacted]

datos del cliente

nombre [redacted] apellidos [redacted]

dirección [redacted] nº [redacted] escalera [redacted] piso [redacted] puerta [redacted]

localidad [redacted] provincia [redacted] código postal [redacted]

tipo documento (DNI / t.resid. / pasap.) NIF nº [redacted]

fecha nacimiento [redacted] nacionalidad [redacted] sexo H ☐ M ☐

teléfono de contacto [redacted] e-mail

datos de los servicios contratados

nº de teléfono Orange [redacted]

nº tarjeta SIM [redacted] nº tarjeta SIM 2

cambio SIM ☒ nº nueva tarjeta SIM [redacted]

tarjeta ECO ☐ nº tarjeta ECO

petición de PUK ☐

tarifa Habla 49 horario elegido tarifa GPRS Navega Plus 19 BlackBerry

compromiso adicional en tarifa 6 meses sí ☐ no ☒

módulos nº teléfonos asociados

promociones fecha alta fecha baja

roaming:	activado	☐	desactivado	☒
llamada internacional:	activada	☐	desactivada	☒
factura:	electrónica	☒	no desglosada	☐
servicios suplementarios:	datos	☐	fax	☐

acceso prefijos 907 y 803 / 806 / 807 (seguidos de 6 a 9) ☒ acceso prefijos 803 / 806 / 807 (seguidos de 0 a 5) ☐

idioma de su factura castellano ☒ catalán ☐ inglés ☐

cambio de domiciliación bancaria

nombre del titular de la cuenta bancaria

forma de pago entidad financiera sucursal DC cuenta

El Cliente solicita los cambios en el Servicio de Telefonía Móvil pospago de ORANGE y sus facilidades.

firma [redacted]

fecha de contacto: 05-01-2013

copia cliente

ORANGE es una marca registrada del Grupo France Telecom, al que pertenece FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A. domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio B, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madrid,e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468, C.I.F. A82009812.

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



ALBARÁN

Datos del socio

Nombre del socio: [redacted]
NIF/CIF Socio: [redacted]
Nombre Beneficiario: [redacted]
NIF/CIF Beneficiario: [redacted]
Código de Cuenta: [redacted]
Id Petición: [redacted]

Desglose

Renove Punto de Venta

MSISDN/Login: [redacted]
Compromiso de Permanencia ACME: 24 meses
Compromiso de Permanencia ACME (Traspaso): 24 meses

Producto: IPHONE 5 16GB NEGRO - 3010230 - REO EMP
Oferta: 123.14 € (sin I.I.I.) - 149.00 € (I.I.I.)

Impuesto: IVA
Precio a pagar: 149 € (I.I.I.)
Precio de renove: 536.00 € (sin I.I.I.)

Puntos consumidos: 2303 ptos.

IMEI / Nº serie: 013406009459789

Ha renunciado a todos los puntos de su línea.

Nivel de servio actual: [redacted]

Cambio de nivel de servicio: [redacted] Top

Tarifa seleccionada

Tarifa	Compromiso Tarifa	Promoción	Tarifa Datos	Compromiso Datos	Promoción Datos
HABLA Y CONECTA 49	18 Meses	-	HABLA Y CONECTA 49	18 Meses	-

Productos incluidos en el Paquete

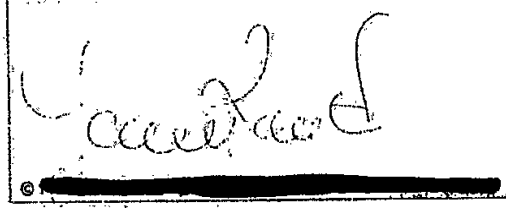
APPLE IPHONE 5 16GB NEGRO.
NANOSIM REEMPLAZO 128K

SmartSims Asociadas en el Renove

SmartSIM	Codigo ICCID
SMART SIM EXTRA 64K	8934013281136043141

FIRMA DEL CLIENTE:

FECHA:



ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Compromiso de Permanencia

[redacted]

Solicitud de Terminal Renove PdV

COMPROMISO ESTILO [redacted]

Datos del Distribuidor

Razón social distribuidor **Sfid** 19096487

Datos del Socio

Socio Nombre [redacted] NIF/CIF [redacted]

Beneficiario Nombre [redacted] NIF/CIF [redacted]

Condiciones de Adquisición a Precio Promocional

Id Servicio	Descripción	Oferta	IMEI/NºSerie
[redacted]	IPHONE 5 16GB NEGRO - 3010230 - REO EMP	123.14 € (sin I.I.I.) - 149.00 € (I.I.I.)	[redacted]

SMARTSIMS CONTRATADAS:

Línea	SmartSim	ICCID
[redacted]	SMART SIM EXTRA 64K	[redacted]

Productos incluidos: APPLE IPHONE 5 16GB NEGRO.; NANOSIM REEMPLAZO 128K

Tarifa Voz: HABLA Y CONECTA 49 **Compromiso Voz:** 18 **Promoción Voz:** -

Tarifa Datos: HABLA Y CONECTA 49 **Compromiso Datos:** 18 meses **Promoción Datos:** -

Compromiso Operador (Renove): 24 meses

Fecha: 05/01/2013

Firma Persona Autorizada:

El Socio, mediante la persona facultada al efecto y autorizada en virtud de su cargo o poder vigente para ordenar el pago, acepta la propuesta comercial de [redacted] y las condiciones particulares que figuran al dorso, solicitando a [redacted] el/los terminal/es objeto de la oferta promocional.

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Compromiso de Permanencia

compromisos de permanencia aplicables a renovaciones de terminal adquiridos a precio promocional por clientes de residencial de [redacted]

El Cliente acepta las condiciones de los siguientes Compromisos de Permanencia (CP) de las que ha sido previamente informado:
1. A permanecer de alta en el Servicio en todas y cada una de las líneas señaladas a las que se aplica la oferta renove, incluidas las líneas de telefonía fija y ADSL para los clientes que hubieran usado también puntos obtenidos en las mismas (en el caso de ofertas Renove Estilo Orange solo habría una línea asociada), durante el plazo comprometido a tal fin y a partir de la recepción del terminal.
2. A permanecer de alta en el Servicio durante un plazo de 18 o 24 meses en función de la oferta contratada. Los clientes que hubieran utilizado puntos de las líneas de telefonía fija y ADSL de su titularidad, les será de aplicación un nuevo compromiso de permanencia en dicha línea de telefonía fija y ADSL de un plazo de 12 meses.
3. A satisfacer por todas y cada una de las líneas asociadas a la oferta renove (en el caso de ofertas Renove Estilo Orange solo habría una línea asociada), las cantidades que se detallan en los epígrafes siguientes, si en cualquier momento, antes de transcurrido el plazo del CP adquirido por el Cliente, éste: (I) solicita desbloquear el terminal móvil contactando con Orange; o (II) solicita la baja del servicio (incluida la migración de pospago a prepago); o (III) solicita la baja de tarifa o no efectúa la recarga automática de tener contratada la Tarifa Pingüino; o (IV) Orange le interrumpe o suspende el servicio; o (V) por no aplicación de la tarifa origen del CP si la misma dejara de aplicarse por cambio de tarifa, baja, suspensión o interrupción del servicio por cualquier causa.
4. Que los CP son acumulativos, por lo que un mismo Cliente puede estar sujeto simultáneamente a uno o varios CP y verse obligado al pago de uno o varios de los correspondientes cargos asociados al incumplimiento de los mismos.
5. Que los CP permanecerán en vigor durante su plazo de duración o hasta el pago de las cantidades derivadas de su incumplimiento, si éste fuere anterior, con independencia de si el Cliente sufre la pérdida, deterioro o robo del dispositivo móvil adquirido, o si lo transmite, grava, cede, enajena o perjudica en cualquier forma.
6. Que por la aceptación de CP en operador el Cliente (I) mantendrá el alta en el servicio móvil pospago residencial o en la Tarifa Pingüino, según proceda, durante el plazo indicado en la oferta renove; y (II) abonará a Orange los siguientes importes por incumplimiento del mismo: Quedando por cumplir en la línea afectada menos de 6 meses del CP, deberá abonar 84,70€ (Península y Baleares), 74,90€ (Canarias) o 77€ (Ceuta y Melilla) (impuestos indirectos incluidos, en adelante: I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 7 y 12 meses, deberá abonar a Orange 133,10€ (Península y Baleares), 117,70€ (Canarias) o 121€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 13 y 18 meses, deberá abonar a Orange 181,50€ (Península y Baleares), 160,50€ (Canarias) o 165€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 19 y 24 meses, deberá abonar a Orange 242€ (Península y Baleares), 214€ (Canarias) o 220€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Si fuera un iPhone el dispositivo móvil adquirido a precio promocional, los importes citados en el párrafo anterior se incrementarán en 145,20€ (Península y Baleares), 128,4€ (Canarias) o 132€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.).
7. Que por la aceptación de CP en tarifas pospago residencial el Cliente (I) mantendrá la tarifa contratada durante el plazo indicado en la oferta de renove; y (II) que abonará a Orange los siguientes importes por incumplimiento del mismo: Quedando por cumplir en la línea afectada menos de 6 meses del CP, deberá abonar a Orange 18,15€ (Península y Baleares), 16,05€ (Canarias) o 16,50€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 7 y 12 meses y hubiera adquirido un CP de 12 o 18 meses, deberá abonar a Orange 42,35€ (Península y Baleares), 37,45€ (Canarias) o 38,50€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 13 y 18 meses y hubiera adquirido un CP de 18 meses, deberá abonar a Orange 60,50€ (Península y Baleares), 53,5€ (Canarias) o 55€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.).
Si el dispositivo adquirido a precio promocional fuera un iPhone, un Samsung Galaxy SII, un Samsung Galaxy SIII, un Nokia Lumia 800, HTC One S y Sony Ericsson Xperia S los importes citados en el párrafo anterior se incrementarán en 157,30€ (Península y Baleares), 139,10€ (Canarias) o 143€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.).
8. Que por la aceptación de CP en tarifas de datos pospago residencial el Cliente (I) mantendrá la tarifa de datos contratada durante el plazo indicado en la oferta de renove; y (II) que abonará a Orange los siguientes importes por incumplimiento del mismo: Quedando por cumplir en la línea afectada menos de 6 meses del CP, deberá abonar a Orange 24,20€ (Península y Baleares), 21,4€ (Canarias) o 22€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 7 y 12 meses, deberá abonar a Orange 72,60€ (Península y Baleares), 64,2€ (Canarias) o 66€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.). Quedando por cumplir en la línea afectada entre 13 y 18 meses, deberá abonar a Orange 121€ (Península y Baleares), 107€ (Canarias) o 110€ (Ceuta y Melilla) (I.I.I.).
9. En caso de adquisición de un terminal por renove a precio promocional con anterioridad a la finalización de un anterior CP, el Cliente acepta que (I) el tiempo que le quedase por cumplir del primer CP en operador continuará en vigor acumulándose al nuevo CP hasta un máximo de 36 meses y su incumplimiento dará lugar a que el Cliente deba abonar a Orange un único cargo igual al tramo superior del compromiso de permanencia en operador adquirido con el segundo terminal y cuyas penalizaciones se detallan en el punto 6. Finalizado el plazo correspondiente al primer CP en operador, entrará en vigor el CP en operador correspondiente al nuevo renove, siendo le de aplicación los tramos y cargos por incumplimiento correspondientes a dicho CP; (II) continuarán en vigor hasta su vencimiento los CP en tarifa por él asumidos.
10. En caso de adquisición de un terminal iPhone a precio promocional, el Cliente conoce y acepta el Acuerdo de Licencia de Apple para iPhone así como el resto de Condiciones del Producto facilitadas por Apple. Si no está de acuerdo con estas condiciones, puede devolver el iPhone conforme a los procedimientos de devolución de terminales de Orange.
11. Además si hubiera utilizado puntos de su línea de telefonía fija y ADSL, deberá abonar los siguientes cargos en caso de incumplimiento de la permanencia de 12 meses acordada: si solicita la baja durante los 6 primeros meses, deberá pagar a un cargo de 69,9€ (84,58 IVA incluido). Si solicita la baja entre el mes 7 y el 12, el cargo será de 34,95€ (42,29€ IVA incluido).

Fecha:_____

Firma Empresa Cliente solicitante:

[redacted] es una marca registrada de [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



condiciones generales y particulares de [redacted] destinado a los clientes de telefonía móvil de [redacted]

póliza de seguro nº EA11LY1003/695203017

La presente póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E 17 de octubre de 1980), al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias.

PARTES:

Aseguradores: [redacted] establecimiento permanente de la entidad aseguradora francesa [redacted] provista de CIF [redacted] y domiciliada en [redacted]

Tomador: Persona física o jurídica, con residencia habitual o domicilio social, según sea el caso, en España, titular del Equipo Asegurado, que suscribe la póliza.

Mediador: [redacted]

La Autoridad de control del Asegurador [redacted]

1 - condiciones particulares

El 05 de 01 de 2018 , el cliente provisto del DNI/CIF/Pasaporte nº. ossssss-X ha contratado la póliza de seguro EA11LY1003/695203017 para asegurar los equipos detallados a continuación:

IMEI	Modalidad	IMEI	Modalidad
013408008459789	T.Total Orange Tdp		

NOTA: en caso de necesitar informar más equipos se informarán en su totalidad en el punto 20 Equipos Asegurados que figura al final de esta póliza

Suma Asegurada: Esta suma está indicada en el punto 4.2.- Límites de Cobertura de la presente póliza. El pago de la prima se llevará a efecto mediante domiciliación bancaria en el número de cuenta en el que Orange gira el cobro el correspondiente recibo por el servicio de telefonía móvil.

2 - contratación del seguro

[redacted] está disponible exclusivamente para los clientes residenciales, empresas o autónomos con contrato de telefonía móvil con [redacted] titulares de un teléfono móvil. La suscripción del seguro se efectúa mediante la contratación de una opción de [redacted] en cualquier punto de venta autorizado de [redacted] o a través de cualquier canal de comercialización que [redacted] establezca.

Este seguro está compuesto por distintas coberturas, las cuales se encuentran suscritas por los Aseguradores bajo el siguiente régimen y reparto de cuotas del riesgo:

- *Daño Accidental (4.1-a), oxidación accidental (4.1-b) y sustracción ilegítima (4.1-d)* - Coaseguro, [redacted]
- *Avería (4.1-c)* - [redacted] 100%.

Para aquellas coberturas suscritas en régimen de coaseguro, los Aseguradores serán responsables frente al Asegurado en proporción a su respectiva cuota de riesgo aceptado.

3 - definiciones

- **Accesorio:** Cualquier parte consumible relacionada con el funcionamiento del Equipo Asegurado (equipo manos libres, cargador, tarjetas complementarias y generalmente cualquier accesorio que sea secundario al Equipo Asegurado).
- **Accidente:** Evento repentino e imprevisible, que afecte al Asegurado y al Equipo Asegurado.
- **Asegurado:** El Tomador de la póliza y propietario del Equipo Asegurado, o la persona que lo utilice bajo la autorización expresa del Tomador.
- **Atraco:** Cualquier uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Atraco, el Robo con Trato.
- **Avería:** Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.
- **Cuota de gestión:** importe a cargo del Asegurado sobre la cantidad a indemnizar.
- **Daño accidental:** Cualquier deterioro o destrucción del Equipo Asegurado, externamente visible, que impida que éste funcione correctamente y que sea el resultado de un Accidente, siempre con sujeción a las exclusiones del presente contrato.
- **Equipo Asegurado:** Cualquier dispositivo de telefonía celular incluyendo Tablet PC, PDAs, Smartphones, BlackBerry o iPhones de cualquier generación, tipo GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA o WiFi - excepto los teléfonos satélite - o llave USB 3G+. Esto incluye el Equipo de Sustitución y el Equipo de Reemplazo.
- **Equipo de Reemplazo:** Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado, o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con al menos las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) cuyo valor no supera el valor del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro.
- **Equipo de Sustitución:** Equipo suministrado por Orange en caso de avería o fallo interno del Equipo Asegurado durante el periodo de validez de la garantía legal del fabricante/distribuidor y destinado a sustituirse a este último.
- **Extravío accidental:** Pérdida provocada por un Accidente que impida la recuperación física del Equipo Asegurado.
- **Hurto:** Sustracción del Equipo Asegurado sin empleo de fuerza, ni rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura, o uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Hurto el Robo al Descuido.
- [redacted] operador de telefonía provisto del CIF [redacted]
- [redacted] que actúa como auxiliar externo del mediador SPB Ibérica, Agencia de Seguros vinculada, S.A., en la contratación del seguro y sirve de interlocutor en determinadas circunstancias entre el Tomador y el Mediador.
- **Oxidación:** Depósito de óxido a consecuencia de un contacto con el agua u otro elemento líquido así como a la humedad ambiental.
- **Oxidación Accidental:** Oxidación consecuencia directa del contacto repentino e imprevisible del Equipo Asegurado con el agua u otro elemento líquido.
- **Oxidación no accidental:** Oxidación generada por la exposición continuada del Equipo Asegurado a determinados factores ambientales o por un uso continuado del mismo en circunstancias que propicien dicha oxidación.
- **Plataforma de Gestión del Seguro:** Departamento designado por los Aseguradores, encargado de la gestión de los siniestros vinculados a la presente póliza.
- **Robo con Fuerza:** Sustracción de un Equipo Asegurado mediante el forzamiento, rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura. Constituye una forma de Robo con Fuerza el Robo con Escalamiento.
- **Robo con Escalamiento:** Sustracción ilegítima mediante el acceso de forma ilícita al lugar donde se encuentre el Equipo Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.
- **Robo con trato:** Arrebatamiento violento del Equipo Asegurado de entre las manos del Asegurado.
- **Robo al descuido:** Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado aprovechando el descuido del Asegurado, (por ejemplo el robo cometido por carteristas).
- **Tercero:** Cualquier persona que no sea el Tomador o el Asegurado, o el cónyuge, pareja de hecho, descendientes o ascendientes del Tomador o Asegurado, o los empleados del Tomador o Asegurado cuando este sea una persona jurídica; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Equipo Asegurado.
- **Uso y desgaste normales:** Deterioro progresivo del Equipo Asegurado o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

4 - coberturas

4.1.- Alcance de las coberturas

El presente contrato cubre los siguientes siniestros, daños y prestaciones:

4.1-a - El Daño Accidental

En caso de Daño Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-b - La Oxidación Accidental

En caso de Oxidación Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-c - La Avería

En caso de Avería, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo. Esta garantía entrará en vigor a partir del 16º día después de la adquisición del equipo asegurado, siendo los 15 primeros días cubiertos por la garantía legal del Fabricante/Distribuidor.

4.1-d - La Sustracción Ilegítima

En caso de Robo con Fuerza, Atraco, o Hurto, según modalidades definidas en el Punto 3 DEFINICIONES anterior, El Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-e - El Uso fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una Sustracción Ilegítima

El seguro cubre el reembolso del pago de las comunicaciones o conexiones fraudulentas efectuadas por un Tercero desde que se produce la sustracción ilegítima, durante el período anterior a la solicitud a Orange de anulación de la Tarjeta SIM o microsim o USIM y hasta 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro así como los gastos de emisión de la factura detallada de las comunicaciones o conexiones fraudulentas, en caso de indemnización del siniestro.

4.2.- Límites de coberturas

El límite de cobertura por siniestro y anualidad de seguro será el menor valor de los dos indicados a continuación, según sea el caso:

- Valor de compra del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro, en cualquier punto de venta de Orange, o
- 150€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Base
- 350€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Medium
- 800€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top

Además de los límites mencionados en lo que antecede, en caso de Uso Fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una sustracción ilegítima, el importe máximo de indemnización por siniestro y anualidad de seguro será el siguiente:

- Modalidad Tranquilidad Total Orange Base: 1.000 euros (mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Medium: 2.000 euros (dos mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top: 3.000 euros (tres mil euros)

4.3.- Cuota de gestión

Cualquiera que sea la modalidad de seguro contratada, en caso de siniestro aceptado se aplicará una Cuota de 15 (QUINCE) euros por siniestro.

5 - exclusiones

5.1.- Los daños causados a las partes externas del Equipo Asegurado cuando estos no impidan el funcionamiento adecuado del mismo, tales como arañazos y cualquier otro daño puramente externo que se considerará como daño estético.

5.2.- La Oxidación no accidental.

5.3.- Cualquier siniestro facilitado por el Asegurado o que sea la consecuencia de una omisión o negligencia. La negligencia incluirá el hecho de dejar el Equipo Asegurado desatendido en un lugar público o en un vehículo aparcado en un lugar público y no debidamente cerrado con llave.

5.4.- El extravío o simple desaparición del Equipo Asegurado, incluso si se debe a un Accidente.

5.5.- Cualquier acto intencionado o fraudulento, en el que medie mala fe, cometido por el Asegurado o cualquier persona que no sea un Tercero.

5.6.- Cualquier uso fraudulento efectuado con posterioridad a un siniestro facilitado por una negligencia.

5.7.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de la fecha de la solicitud de cancelación de la tarjeta SIM, microsim, o USIM.

5.8.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro.

5.9.- Cualquier daño indirecto, pérdida financiera sufrida por el Asegurado durante o tras un siniestro.

5.10.- Las consecuencias directas o indirectas de la destrucción o pérdida de bases de datos, ficheros o software instalados en el Equipo Asegurado, durante o tras un siniestro.

5.11.- Las consecuencias de cualquier guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades.

5.12.- Las consecuencias de cualquier radiación ionizada u otra capacidad peligrosa de elementos o partes nucleares que formen parte del mismo.

5.13.- Cualquier hecho o circunstancia que deba ser asumida por la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros.

5.14.- Las averías producidas antes del 16º día posterior a la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

fecha de edición: diciembre 2011

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

6 - procedimiento en caso de siniestro

De forma general, tan pronto como tenga conocimiento del siniestro, el *Asegurado* deberá comunicarlo a la *Plataforma de Gestión del Seguro*, llamando al 1474, y seguir las instrucciones comunicadas por la misma.

Además, salvo caso fortuito o Fuerza mayor, el Asegurado deberá:

- En caso de Robo/Atraco/Hurto:
- Presentar denuncia ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia el Robo del Equipo Asegurado, las circunstancias del siniestro así como las referencias del Equipo Asegurado (marca, modelo, número de serie/IMEI).
- En caso de Daño Accidental o Avería:
- Evitar cualquier intento de reparación del *Equipo Asegurado*, sin la previa aprobación de la *Plataforma de Gestión del Seguro*.
- Evitar la utilización de cualquier "Servicio Post Venta" de su propia elección.

PRUEBA DE SINIESTRO: Para completar el proceso, el *Asegurado* deberá remitir a la *Plataforma de Gestión del Seguro*, por cualquiera de los medios previstos, los siguientes documentos e información:

- En todos los casos:
- Declaración del Asegurado especificando las circunstancias del siniestro.
- En caso de Robo/Atraco/Hurto:
- Copia legible de la denuncia efectuada ante la autoridad competente.
- En caso de uso fraudulento:
- La factura detallada de las comunicaciones fraudulentas.
- En caso de Daño Accidental, Oxidación Accidental, o Avería:
- El Equipo Asegurado.

Siempre que resulte necesario, el Asegurado, deberá aportar cualquier otra información o documentación adicional que le pueda ser requerida para la prueba del siniestro o de los daños reclamados.

En caso de aceptación del Siniestro, el Equipo Asegurado pasará a ser propiedad de los Aseguradores.

7 - prima

Los importes de la prima (impuestos y recargo del Consorcio de Compensación de los Seguros incluidos) a cargo del Tomador, según la modalidad de seguro suscrita, son:

- Modalidad [redacted] Base: Prima neta: 3,7661€ Impuestos: 0,2316€ Recargo Consorcio: 0,0023€ - Prima total: 4,00 (CUATRO) euros por mes
- Modalidad [redacted] Medium: Prima neta: 7,5316€ Impuestos: 0,4632€ Recargo Consorcio: 0,0052€ - Prima total: 8,00 (OCHO) euros por mes
- Modalidad [redacted] Top: Prima neta: 11,2935€ Impuestos: 0,6945€ Recargo Consorcio: 0,0120€ - Prima total: 12,00 (DOCE) euros por mes

El importe de la prima mensual será abonado por el *Tomador* a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de Orange mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que la que consta en [redacted] para la domiciliación de las facturas del servicio de telefonía móvil de [redacted] del *Tomador* donde aparecerá también el cargo correspondiente al Seguro contratado. La prima será cobrerenamente devengada a principio de cada ciclo de facturación mensual por lo que cualquier ciclo empezado dará lugar a la domiciliación del correspondiente recibo mensual.

No obstante el *Tomador* podrá notificar su decisión de cancelar la póliza de seguro siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente. Los *Aseguradores* se reservan el derecho a modificar el importe mensual de prima, en cuyo caso los *Aseguradores* deberán notificarlo al *Tomador* con una antelación previa mínima de 1 (un) mes. A recepción de dicha notificación, y en caso de desacuerdo con la modificación propuesta por el *Asegurador* el *Tomador* podrá comunicar su decisión de cancelar la póliza siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente.

8 - fecha de efecto de la póliza

La póliza y las garantías de Daño Accidental, Oxidación Accidental y Sustracción Ilegítima previstas en la misma tomán efecto en la fecha de la aceptación por el Tomador de las presentes Condiciones, con sujeción al pago efectivo de la prima.

La garantía de Avería toma efecto a contar desde el 16º día después de la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

9 - duración de la póliza

La duración de la póliza y de las garantías cubiertas es de 1 (un) año, renovable automáticamente por años sucesivos, con sujeción a la facultad de rescisión indicada en la cláusula 10 siguiente.

10 - finalización de la póliza

El Tomador tiene la facultad de rescindir la póliza en cualquier momento, informando de ello a través del Servicio de Atención al Cliente de Orange. La rescisión entrará en vigor con efecto inmediato. Asimismo, los Aseguradores podrán rescindir la póliza por causa justificada mediante comunicación al Tomador con 1 (un) mes de antelación a la fecha en la que haya de surtir efecto la rescisión. En caso de impago de la prima por parte del Tomador, se estará a lo dispuesto en el art.15 de la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro. La póliza finaliza en los demás casos previstos por la legislación de seguros en vigor y, en particular, en caso de rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil del Asegurado con Orange. La rescisión de la póliza tomará efecto en la fecha de entrada en vigor de la rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil con Orange.

11 - extinción de las coberturas

Las garantías finalizan en la fecha de extinción de la póliza tal y como consta en la cláusula 10.

12 - ámbito geográfico

El presente contrato tiene ámbito de aplicación mundial.

13 - protección de datos

[redacted] se comprometen a proteger la privacidad de sus clientes, de los reclamantes y de cualesquiera otras personas. La "Información Personal" es aquella información que le identifica y hace referencia tanto a usted como a otras personas (como podrían ser las personas a su cargo). Al facilitar datos de carácter personal, usted autoriza a las Compañías Aseguradoras a utilizarlos del modo que se describe más abajo. Si usted facilitara información Personal sobre otra persona, el hacerlo estará confirmando que cuenta con la autorización necesaria para proporcionarla al objeto de ser utilizada del modo que se describe a continuación. La Información Personal será utilizada para la cotización, administración y gestión del contrato de seguro, así como por motivos de marketing y oferta de productos de seguro.

Debido a la naturaleza global de la actividad de Chartis Europe Sucursal en España, cabe la posibilidad de que la Información Personal se transfiera a personas/entidades localizadas en otros países, incluyendo los Estados Unidos de América y otros países cuyas leyes sobre protección de datos difieren de las de su país de residencia.

Para el ejercicio de sus derechos sobre su Información Personal, rogamos envíe un correo electrónico a: atencionalcliente.es@chartisinsurance.com o atencionalcliente@groupama.es o lo comunique por escrito a los domicilios arriba indicados. Encontrará más información sobre el uso que Chartis Europe Sucursal en España hace de la Información Personal en el documento completo sobre su Política de Privacidad en http://www.chartisinsurance.com/es-privacy-policy_771_193690.html o solicitando una copia a través de los medios de contacto indicados anteriormente.

Mediante la firma del presente documento usted otorga el consentimiento necesario para el tratamiento de la Información Personal exclusivamente para los fines arriba transcritos, incluida la transferencia internacional a los Estados Unidos de América.

14 - Jurisdicción y legislación aplicables

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción y legislación españolas, siendo competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del Tomador, a cuyo efecto éste designará un domicilio en España en caso de que el suyo estuviese en el extranjero.

15 - Instancias para la solución de conflictos entre las partes

En caso de quejas o reclamaciones, el Tomador, el Asegurado, o causahabientes de cualquiera de ellos, podrá dirigirse directamente mediante comunicación escrita al Asegurador:

- [redacted] Departamento de Atención al Cliente
Nº de fax: +34 91 667 7434
E-mail: atencioncliente.es@chartisinsurance.com.
- [redacted] Departamento de Atención al Cliente de Groupama Seguros, Plaza de las Cortes, 8 - 28014 Madrid

Además, siempre que se acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y que la resolución haya sido contraria a la petición del Reclamante o no se haya producido en el plazo de dos meses desde su presentación, el Reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Las anteriores instancias de reclamación no son obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, ni al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa

16 - subsanación de divergencias

En atención a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, se hace constar que si el contenido de esta Póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro y/o Asegurado podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la Póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar ninguna reclamación, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

17 - información previa

De conformidad con la legislación vigente, el Asegurador a quien se solicita cobertura manifiesta:

1.- Que el contrato de seguro se celebrará con la entidad [redacted] Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa [redacted] provista del CIF nº W-0011659, domiciliada en el Pº de la Castellana, 216 - Edificio Puerta Europa-Torre Este, 28046 Madrid y [redacted] provisto del CIF A-30014831 domiciliado en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8, ambas debidamente inscritas en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2.- Que el Estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de CHARTIS EUROPE es Francia, siendo la autoridad de control la Dirección General de Assurances, si bien con supervisión de los negocios en España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de GROUPAMA SEGUROS es España, siendo su autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid.

3.- Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, el Texto Refundido de la Ley 30/1995 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa española de desarrollo.

4.- Que las instancias internas de reclamación serán las siguientes:

a) En primer lugar SPB; C/ Juan de Mariana, 17B - 28045 Madrid.
b) En segundo lugar: departamento de atención al cliente de CHARTIS EUROPE, Nº de fax: +34 91 667 7434
E-mail: atencioncliente.es@chartisinsurance.com. O de GROUPAMA SEGUROS: Departamento de Atención al Cliente de Groupama Seguros, Plaza de las Cortes, 8 - 28014 Madrid,

5.- Que las instancias externas de reclamación serán las siguientes:

a) El Juzgado de Primera Instancia correspondiente al domicilio del Tomador.
b) Uno o varios árbitros en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje.
c) La Dirección General de Seguros si el reclamante considera que la entidad aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.

El Tomador conoce y acepta la información contenida en esta cláusula, que le ha sido facilitada al Tomador el mismo día de la firma del presente contrato, pero con anterioridad a la misma.

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

18 - cláusula de indemnización por el consorcio de compensación de seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y caídas de meteoritos.

b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

2. Riesgos excluidos

a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

i. Los causados por mala fe del asegurado.

j. Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

k. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos; ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas, distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe o calamidad nacional.

3. Franquicia

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio (www.consorseguros.es), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

19 - datos de contacto

Cualquier petición de información o declaración de siniestro deberá dirigirse exclusivamente a SPB, Agencia de Seguros Vinculada, S.A., por los siguientes medios:

Por escrito:
[redacted]
Por teléfono (de Lunes a Viernes, de 9 a 20 H):
"Tranquilidad Total Orange"
[redacted]
Por correo electrónico:
[redacted]

20 - equipos asegurados (Ver punto 1 Condiciones Particulares)

Deberán añadirse tantas líneas como equipos asegurados existan:

IMEI	Modalidad	IMEI	Modalidad

Firma del Tomador / Asegurado

[redacted]

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
TOMELLOSO (C. REAL)

O.M.I.C.
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
21 JUN 2013
SALIDA Nº 1242

[redacted]

Asunto: Comunicación de demanda al demandado y propuesta de soluciones

Demanda: 13L032/ 723 /2013/1 – MM6

Ha tenido entrada en este Departamento, la reclamación registrada con el nº de demanda reflejado en la parte superior del escrito, por los hechos detallados en la documentación que se adjunta.

Consecuencia de lo expuesto se le **solicita** nos remita en un plazo máximo de **diez días hábiles** desde la recepción de este escrito, su versión de los hechos motivo de la demanda, aportando además cuantos documentos obren en su poder, sobre el asunto.

Si finalizado el plazo no hubiéramos tenido respuesta, se le informa que continuaríamos con los oportunos trámites administrativos.

Por otra parte y según lo dispuesto en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha,** se desea conocer, si estaría interesado en algunas de las siguientes posibilidades para la solución de dicha controversia:

a) Un posible acuerdo amistoso y en su caso acceder a lo solicitado por el reclamante.
b) Celebrar un acto de conciliación con asistencia de las partes, para lo cual se fijaría de común acuerdo fecha al efecto.
c) Proponer otra oferta alternativa.
d) Acudir al Sistema Arbitral de Consumo, como vía de solución alternativa.

Sin otro particular les saludamos atentamente.

TOMELLOSO, 21 de Junio de 2013

RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CONSUMO

Fdo.: [redacted]

NOMBRE PERSONA DE CONTACTO: [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Zimbra: [redacted]@aytotomelloso.es

RECLAMACION Nº 723/2013

De : [redacted] lun, 24 de jun de 2013 08:41
<[redacted]@aytotomelloso.es> 1 ficheros adjuntos

Asunto : RECLAMACION Nº 723/2013

Para : [redacted]
<[redacted]>

Adjunto le remito reclamación formulada por D. [redacted] con D.N.I número [redacted] contra esa mercantil

Un saludo.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR
PLAZA DEL MERCADO,3
13700 TOMELLOSO
TELEFONO 926528801 EXT 1360
FAX 926512292

RECLAMACION Nº 723-13.pdf
1 MB

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Nº registro
REGAGE26s00045808435
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Zimbra: [redacted]@aytotomelloso.es

Leído: RECLAMACION Nº 723/2013

De : FTE Omic Movil <FTE.omicmovil@orange.com> mié, 26 de jun de 2013 13:25
Asunto : Leído: RECLAMACION Nº 723/2013 1 ficheros adjuntos
Para : [redacted]
<[redacted]@aytotomelloso.es>

Su mensaje

Para: [redacted]
Asunto: RECLAMACION Nº 723/2013
Enviado: lunes, 24 de junio de 2013 8:41:15 (UTC+01:00) Bruselas, Copenhague, Madrid, París

fue leído el miércoles, 26 de junio de 2013 13:25:48 (UTC+01:00) Bruselas, Copenhague, Madrid, París.

Desconocido <multipart/report>
0 B

ÁMBITO- PREFIJO: ORVE
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO: 2026-05-12 15:00:15
Nº registro: REGAGE26s00045808435
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN: https://run.gob.es/hsblF8yLcR
Validez del documento: Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

O.M.I.C.
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
2 5 AGO 2013
ENTRADA Nº 910

S/Ref.: 723/2013
N/Ref.: 1-13110433391

AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
OMIC
PL/ DEL MERCADO, 3
13700 TOMELLOSO (CIUDAD REAL)

Madrid, 26 de Agosto de 2013

Muy Señores Nuestros,

Acusamos recibo de su escrito, presentado por Dña. [redacted] en el cual solicita la entrega de un nuevo dispositivo para su línea [redacted] a través del servicio [redacted]

Tras realizar un estudio de su petición, les informamos de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los Clientes. Deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted] para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza de seguro contratada.

No obstante, les adjuntamos las condiciones generales y particulares de [redacted] para autónomos y empresas.

Sin otro particular les saluda atentamente,

[redacted]

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
TOMELLOSO (C. REAL)

[redacted]

O.M.I.C.
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
2 9 AGO 2013
SALIDA Nº 1700

N/REF.: 13L032/723/2013

Tomelloso, 29 de Agosto de 2013.

En relación con la reclamación formulada por **Dª.** [redacted] de la cual se adjunta fotocopia, considerando que el terminal de telefonía móvil, de la marca iPHONE 5 16GB NEGRO – 3010230 – REO EMP con IME nº 013406009459789 sigue sin reparar o cambiar, se le comunica que la pretensión realizada por parte del reclamante solicitando el cambio del producto, resulta perfectamente legítima, al amparo de lo recientemente establecido por **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, en concreto en sus **artículos 119 y 123.**

Asimismo, conforme al artículo 118 de la referida Ley, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

Por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defecto de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) entendemos que debe cumplir con lo establecido por dicha normativa, de lo que **SE LE ADVIERTE,** indicándole que dispone de un **plazo de diez días** para satisfacer la pretensión del reclamante, corregir así dicha situación y comunicar la solución a este Departamento de Consumo. De no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y por tanto podría ser objeto de incoación de expediente sancionador.

Lo que se le comunica a los efectos oportunos.

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSUMO
INSPECTOR DE CONSUMO

Fdo.: [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

S/Ref.: 13L032/723/2013
N/Ref.: 1-13518823429

AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
OMIC
PL/ DEL MERCADO, 3
13700 TOMELLOSO (CIUDAD REAL)

Madrid, 13 de Septiembre de 2013

Muy Señores Nuestros,

Acusamos recibo de su escrito, presentado por Dña. [redacted] en el cual solicita la entrega de un nuevo dispositivo para su línea [redacted] a través del servicio [redacted]

Tras realizar un estudio de su petición, les informamos de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los Clientes. Deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted] para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza de seguro contratada.

Adjuntamos Condiciones Generales y Particulares del [redacted] para su conocimiento.

Para finalizar les confirmamos que a día de hoy, la clienta se encuentra al corriente de pago con [redacted]

Sin otro particular les saluda atentamente,

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Condiciones Generales y Particulares de [redacted] destinado a los clientes de telefonía móvil de [redacted]

Póliza de seguro nº EA1 ILY1008/MSISDN

La presente póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E 17 de octubre de 1980), al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias.

PARTES:

Aseguradores: [redacted]

Tomador: Persona física o jurídica, con residencia habitual o domicilio social, según sea el caso, en España, titular del Equipo Asegurado, que suscribe la póliza

Mediador: [redacted]

La Autoridad de control del Asegurador [redacted] es la Direction Générale des Assurances (organismo supervisor francés), si bien con supervisión de los negocios en España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones [redacted]

1 - CONDICIONES PARTICULARES

El xx de xx de xxxx, el cliente provisto del DNI/Pasaporte/CIF nº XXXX ha contratado la póliza de seguro nº/xxxx , en la modalidad xxxxxxx, por el importe de prima cuyo desglose figura en la cláusula 7 de la presente póliza, para asegurar el equipo con nº de imei xxxx. Suma Asegurada: Esta suma está indicada en el punto 4.2.- Límites de Cobertura de la presente póliza.
El pago de la prima se llevará a efecto mediante domiciliación bancaria en el número de cuenta en el que Orange gira el cobro el correspondiente recibo por el servicio de telefonía móvil.

2 - CONTRATACIÓN DEL SEGURO

[redacted] está disponible exclusivamente para los clientes residenciales, empresas o autónomos con contrato de telefonía móvil con [redacted] y titulares de un teléfono móvil. La suscripción del seguro se efectúa mediante la contratación de una opción de [redacted] en cualquier punto de venta autorizado de Orange o a través de cualquier canal de comercialización que Orange establezca.
Este seguro está compuesto por distintas coberturas, las cuales se encuentran suscritas por los Aseguradores bajo el siguiente régimen y reparto de cuotas del riesgo:
• *Daño Accidental* (4.1-a), *oxidación accidental* (4.1-b) y *sustracción ilegítima* (4.1-d) Coaseguro, CHARTIS 60% y GROUPAMA 40%.
• *Avería* (4.1-c) GROUPAMA 100%.
Para aquellas coberturas suscritas bajo régimen de coaseguro, los Aseguradores serán responsables frente al Asegurado en proporción a su respectiva cuota de riesgo aceptado.

3 - DEFINICIONES

• Accesorio: Cualquier parte consumible relacionada con el funcionamiento del Equipo Asegurado (equipo manos libres, cargador, tarjetas complementarias y generalmente cualquier accesorio que sea secundario al Equipo Asegurado).
• Accidente: Evento repentino e imprevisible, que afecta al Asegurado y al Equipo Asegurado.
• Asegurado: El Tomador de la póliza y propietario del Equipo Asegurado, o la persona que lo utilice bajo la autorización expresa del Tomador.
• Atraco: Cualquier uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Atraco, el Robo con Tirón.
• Avería: Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.
• Cuota de gestión: Importe a cargo del Asegurado sobre la cantidad a indemnizar.
• Daño accidental: Cualquier deterioro o destrucción del Equipo Asegurado, externamente visible, que impida que éste funcione correctamente y que sea el resultado de un Accidente, siempre con sujeción a las exclusiones del presente contrato.
• Equipo Asegurado: Cualquier dispositivo de telefonía celular (incluyendo Tablet PC, PDAs, Smartphones, BlackBerry o iPhones de cualquier generación), tipo GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA o WIFI - excepto los teléfonos satélite - o llave USB 3G+. Esto incluye el Equipo de Sustitución y el Equipo de Reemplazo.
• Equipo de Reemplazo: Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado, o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con el mismo las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) cuyo valor no supere el valor del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro.
• Equipo de Sustitución: Equipo suministrado por Orange en caso de avería o fallo interno del Equipo Asegurado durante el periodo de validez de la garantía legal del fabricante/distribuidor y destinado a sustituirse a este último.
• Extravío accidental: Pérdida provocada por un Accidente que impida la recuperación física del Equipo Asegurado.
• Hurto: Sustracción del Equipo Asegurado sin empleo de fuerza, ni rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura, o uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Hurto el Robo el Descuido.
• [redacted] operador de telefonía provisto del CIF nºA-82009812 y domiciliado en el Paseo del Club Deportivo, 1 - Edificio 6, La Finca -

28223 Pozuelo de Alarcón - Madrid, que actúa como auxiliar externo del mediador SPB Ibérica, Agencia de Seguros vinculada, S.A. en la contratación del seguro y sirve de interlocutor en determinadas circunstancias entre el Tomador y el Mediador.
• Oxidación: Depósito de óxido a consecuencia de un contacto con el agua u otro elemento líquido así como a la humedad ambiental.
• Oxidación Accidental: Oxidación consecuencia directa del contacto repentino e imprevisible del Equipo Asegurado con el agua u otro elemento líquido.
• Oxidación no accidental: Oxidación generada por la exposición continuada del Equipo Asegurado a determinados factores ambientales o por un uso continuado del mismo en circunstancias que propicien dicha oxidación.
• Plataforma de Gestión del Seguro: Departamento designado por los Aseguradores, encargado de la gestión de los siniestros vinculados a la presente póliza.
• Robo con Fuerza: Sustracción de un Equipo Asegurado mediante el forzamiento, rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura. Constituye una forma de Robo con Fuerza el Robo con Escalamiento.
• Robo con Escalamiento: Sustracción ilegítima mediante el acceso de forma ilícita al lugar donde se encuentre el Equipo Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.
• Robo con tirón: Arrebatamiento violento del Equipo Asegurado de entre las manos del Asegurado.
• Robo al descuido: Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado aprovechando el descuido del Asegurado. (por ejemplo el robo cometido por carteristas).
• Tercero: Cualquier persona que no sea el Tomador o el Asegurado, o el cónyuge, pareja de hecho, descendientes o ascendientes del Tomador o Asegurado, o los empleados del Tomador o Asegurado cuando este sea una persona jurídica; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Equipo Asegurado.
• Uso y desgaste normales: Deterioro progresivo del Equipo Asegurado o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

4 – COBERTURAS

4.1.- ALCANCE DE LAS COBERTURAS
El presente contrato cubre los siguientes siniestros, daños y prestaciones:
4.1-a – El Daño Accidental
En caso de Daño Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.
4.1-b – La Oxidación Accidental
En caso de Oxidación Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo
4.1-c – La Avería
En caso de Avería, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo. Esta garantía entrará en vigor a partir del 15º día después de la adquisición del equipo asegurado, siendo los 15 primeros días cubiertos por la garantía legal del fabricante/Distribuidor.
4.1-d – La Sustracción Ilegítima
En caso de Robo con Fuerza, Atraco, o Hurto, según modalidades definidas en el Punto 3 DEFINICIONES anterior, El Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.
4.1-e. - El Uso fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una Sustracción Ilegítima
El seguro cubre el reembolso del precio de las comunicaciones o conexiones fraudulentas efectuadas por un Tercero desde que se produce la sustracción ilegítima, durante el período anterior a la solicitud a Orange de anulación de la Tarjeta SIM o microsim o USIM y hasta 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro así como los gastos de emisión de la factura detallada de las comunicaciones o conexiones fraudulentas en caso de indemnización del siniestro.
4.2.- LIMITES DE COBERTURAS
El límite de cobertura por siniestro y anualidad de seguro será el menor valor de los dos indicados a continuación, según sea el caso:
- Valor de compra del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro, en cualquier punto de venta de Orange, o
- 150€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Base
- 350€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Medium
- 650€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top

Además de los límites mencionados en lo que antecede, en caso de Uso Fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una sustracción ilegítima, el importe máximo de indemnización por siniestro y anualidad de seguro será el siguiente:
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Base: 1.000 euros (mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Medium: 2.000 euros (dos mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top: 3.000 euros (tres mil euros)

4.3.- CUOTA DE GESTIÓN
Cualquiera que sea la modalidad de seguro contratada, en caso de siniestro aceptado se aplicará una Cuota de 15 (QUINCE) euros por siniestro.

5 - EXCLUSIONES

5.1.- Los daños causados a las partes externas del Equipo Asegurado cuando estos no impidan el funcionamiento adecuado del mismo, tales como arañazos y cualquier otro daño puramente externo que se considerará como daño estético.
5.2.- La Oxidación no accidental.
5.3.- Cualquier siniestro facilitado por el Asegurado o que sea la consecuencia de una omisión o negligencia. La negligencia incluirá el hecho de dejar el Equipo Asegurado desatendido en un lugar público o en un vehículo aparcado en un lugar público, y no debidamente cerrado con llave.
5.4.- El extravío o simple desaparición del Equipo Asegurado, incluso si se debe a un Accidente.
5.5.- Cualquier acto intencionado o fraudulento, en el que medie mala fe, cometido por el Asegurado o cualquier persona que no sea un Tercero.
5.6.- Cualquier uso fraudulento efectuado con posterioridad a un siniestro facilitado por una negligencia.
5.7.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de la fecha de la solicitud de cancelación de la tarjeta SIM, microsim, o USIM.
5.8.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro.
5.9.- Cualquier daño indirecto, pérdida financiera sufrida por el Asegurado durante o tras un siniestro.
5.10.- Las consecuencias directas o indirectas de la destrucción o pérdida de bases de datos, ficheros o software instalados en el Equipo Asegurado, durante o tras un siniestro.
5.11.- Las consecuencias de cualquier guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades.
5.12.- Las consecuencias de cualquier radiación ionizada u otra capacidad peligrosa de elementos o partes nucleares que formen parte del mismo.
5.13.- Cualquier hecho o circunstancia que deba ser asumida por la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros.
5.14.- Las averías producidas antes del 15º día posterior a la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

6 - PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

De forma general, tan pronto como tenga conocimiento del siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo a la Plataforma de Gestión del Seguro, llamando al 1474 y seguir las instrucciones comunicadas por la misma.

Versión de edición: diciembre 2011

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

18 - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA EN SEGUROS DE DAÑOS EN LOS BIENES

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y caídas de meteoritos.

b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

2. Riesgos excluidos

a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

i. Los causados por mala fe del asegurado.

j. Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

k. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas suscitadas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe o calamidad nacional.

3. Franquicia

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio (www.consorseguros.es), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

19 - DATOS DE CONTACTO

Cualquier petición de información o declaración de siniestro deberá dirigirse exclusivamente a SPB, Agencia de Seguros Vinculada, S.A., por los siguientes medios:

Por escrito:

[redacted]

Firma del Tomador / Asegurado

Firma del Asegurado [redacted]

Firma del Asegurado [redacted]

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
TOMELLOSO (C. REAL)

[redacted]

O.M.I.C.
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
20 SEP 2013
SALIDA Nº 1853

S/REF.: 1-13518823429
N/REF.: 13L032/723/2013

Tomelloso, 20 de Septiembre de 2013.

En relación con la reclamación formulada por **Dª.** [redacted], contra [redacted] de la cual se adjunta fotocopia, y a escrito enviado de fecha 29/08/2013 se ha recibido contestación en la cual exponen que la reclamada no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes y que deben dirigirse a la compañía aseguradora para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza de seguro contratada de la cual adjunta fotocopia, considerando que en este caso la reclamada actúa como vendedora de dicho terminal como así se deduce de la documentación aportada por la reclamante y considerando el terminal de telefonía móvil, de la marca iPHONE 5 16GB NEGRO 3010230 – REO EMP con IME nº 013406009459789 sigue sin reparar o cambiar, se le comunica que la pretensión realizada por parte del reclamante solicitando el cambio del producto, resulta perfectamente legítima, al amparo de lo recientemente establecido por **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, en concreto en sus **artículos 119 y 123.**

Asimismo, conforme al artículo 118 de la referida Ley, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

Por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defecto de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) entendemos que debe cumplir con lo establecido por dicha normativa, de lo que **SE LE ADVIERTE,** indicándole que dispone de un **plazo de diez días** para satisfacer la pretensión del reclamante, corregir así dicha situación y comunicar la solución a este Departamento de Consumo. De no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y por tanto podría ser objeto de incoación de expediente sancionador.

Lo que se le comunica a los efectos oportunos.

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSUMO
INSPECTOR DE CONSUMO

O.M.I.C. AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO

Fdo.: [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

S/Ref.: 13L032/723/2013
N/Ref.: 1-13518823429

O.M.I.C.
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
18 SEP 2013
ENTRADA Nº 988

AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
OMIC
PL/ DEL MERCADO, 3
13700 TOMELLOSO (CIUDAD REAL)

Madrid, 13 de Septiembre de 2013

Muy Señores Nuestros,

Acusamos recibo de su escrito, presentado por Dña. [redacted] en el cual solicita la entrega de un nuevo dispositivo para su línea [redacted] a través del servicio [redacted]

Tras realizar un estudio de su petición, les informamos de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los Clientes. Deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted] para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza de seguro contratada.

Adjuntamos Condiciones Generales y Particulares del Seguro [redacted] para su conocimiento.

Para finalizar les confirmamos que a día de hoy, la clienta se encuentra al corriente de pago con Orange.

Sin otro particular les saluda atentamente,

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Condiciones Generales y Particulares de [redacted] destinado a los clientes de telefonía móvil de [redacted]

Póliza de seguro nº EA1.1LY1003/MSISDIN

La presente póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E 17 de octubre de 1980), al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias.

PARTES:

Aseguradoras: [redacted] establecimiento permanente de la entidad aseguradora francesa [redacted] provista de CIF [redacted]

Tomador: Persona física o jurídica, con residencia habitual o domicilio social, según sea el caso, en España, titular del Equipo Asegurado, que suscribe la póliza

Mediador: Sociedad de Previsión Bancaria Ibérica, S.A., Agencia de Seguros Vinculada, S.A, provista de [redacted] domiciliada en [redacted]

La Autoridad de control del Asegurador [redacted] España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones [redacted]

1 – CONDICIONES PARTICULARES

El xx de xx de xxxx, el cliente provisto del DNI/Pasaporte/CIF nº XXXX ha contratado la póliza de seguro nº/xxxx , en la modalidad xxxxxxx, por el importe de prima cuyo desglose figura en la cláusula 7 de la presente póliza, para asegurar el equipo con nº de imei xxxx.
Suma Asegurada: Esta suma está indicada en el punto 4.2.- Límites de Cobertura de la presente póliza.
El pago de la prima se llevará a efecto mediante domiciliación bancaria en el número de cuenta en el que Orange gira el cobro el correspondiente recibo por el servicio de telefonía móvil.

2 - CONTRATACIÓN DEL SEGURO

[redacted] está disponible exclusivamente para los clientes residenciales, empresas o autónomos con contrato de telefonía móvil con [redacted] titulares de un teléfono móvil. La suscripción del seguro se efectúa mediante la contratación de una opción de [redacted] en cualquier punto de venta autorizado de Orange o a través de cualquier canal de comercialización que [redacted] establezca.
Este seguro está compuesto por distintas coberturas, las cuales se encuentran suscritas por los Aseguradores bajo el siguiente régimen y reparto de cuotas del riesgo:
• *Daño Accidental* (4.1-a), *oxidación accidental* (4.1-b) y *sustracción ilegítima* (4.1-d) - Coaseguro, CHARTIS 60% y GROUPAMA 40%.
• *Avería* (4.1-c) - GROUPAMA 100%.
Para aquellas coberturas suscritas en régimen de coaseguro, los Aseguradores serán responsables frente al Asegurado en proporción a su respectiva cuota de riesgo aceptado.

3 - DEFINICIONES

• Accesorio: Cualquier parte consumible relacionada con el funcionamiento del Equipo Asegurado (equipo manos libres, cargador, tarjetas complementarias y generalmente cualquier accesorio que sea secundario al Equipo Asegurado).
• Accidente: Evento repentino e imprevisible, que afecte al Asegurado y al Equipo Asegurado.
• Asegurado: El Tomador de la póliza y propietario del Equipo Asegurado, o la persona que lo utilice bajo la autorización expresa del Tomador.
• Atraco: Cualquier uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Atraco, el Robo con Tirón.
• Avería: Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.
• Cuota de gestión: Importe a cargo del Asegurado sobre la cantidad a indemnizar.
• Daño accidental: Cualquier deterioro o destrucción del Equipo Asegurado, externamente visible, que impida que éste funcione correctamente y que sea el resultado de un Accidente, siempre con sujeción a las exclusiones del presente contrato.
• Equipo Asegurado: Cualquier dispositivo de telefonía celular (incluyendo Tablet PC, PDAs, Smartphones, BlackBerry o iPhones de cualquier generación), tipo GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA o WiFi - excepto los teléfonos satélite - o llave USB 3G+. Esto incluye el Equipo de Sustitución y el Equipo de Reemplazo.
• Equipo de Reemplazo: Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado, o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con al menos las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) cuyo valor no supere el valor del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro.
• Equipo de Sustitución: Equipo suministrado por Orange en caso de avería o fallo interno del Equipo Asegurado durante el periodo de validez de la garantía legal del fabricante/distribuidor y destinado a sustituirse a este último.
• Extravío accidental: Pérdida provocada por un Accidente que implica la recuperación física del Equipo Asegurado.
• Hurto: Sustracción del Equipo Asegurado sin empleo de fuerza, ni rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura, o uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Hurto el Robo el Descuido.
[redacted]
28223 Pozuelo de Alarcón - Madrid, que actúa como auxiliar externo del mediador SPB Ibérica, Agencia de Seguros vinculada, S.A. en la contratación del seguro y sirve de interlocutor en determinadas circunstancias entre el Tomador y el Mediador.
• Oxidación: Depósito de óxido a consecuencia de un contacto con el agua u otro elemento líquido así como a la humedad ambiental.
• Oxidación Accidental: Oxidación consecuencia directa del contacto repentino e imprevisible del Equipo Asegurado con el agua u otro elemento líquido.
• Oxidación no accidental: Oxidación generada por la exposición continuada del Equipo Asegurado a determinados factores ambientales o por un uso continuado del mismo en circunstancias que propicien dicha oxidación.
• Plataforma de Gestión del Seguro: Departamento designado por los Aseguradores, encargado de la gestión de los siniestros vinculados a la presente póliza.
• Robo con Fuerza: Sustracción de un Equipo Asegurado mediante el forzamiento, rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura. Constituye una forma de Robo con Fuerza el Robo con Escalamiento.
• Robo con Escalamiento: Sustracción ilegítima mediante el acceso de forma ilícita al lugar donde se encuentre el Equipo Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.
• Robo con tirón: Arrebatamiento violento del Equipo Asegurado de entre las manos del Asegurado.
• Robo al descuido: Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado aprovechando el descuido del Asegurado. (por ejemplo el robo cometido por carteristas).
• Tercero: Cualquier persona que no sea el Tomador o el Asegurado, o el cónyuge, pareja de hecho, descendientes o ascendientes del Tomador o Asegurado, o los empleados del Tomador o Asegurado cuando este sea una persona jurídica; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Equipo Asegurado.
• Uso y desgaste normales: Deterioro progresivo del Equipo Asegurado o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

4 – COBERTURAS

4.1.- ALCANCE DE LAS COBERTURAS
El presente contrato cubre los siguientes siniestros, daños y prestaciones:
4.1-a – El Daño Accidental
En caso de Daño Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.
4.1-b – La Oxidación Accidental
En caso de Oxidación Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.
4.1-c – La Avería
En caso de Avería, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo. Esta garantía entrará en vigor a partir del 16º día después de la adquisición del equipo asegurado, siendo los 15 primeros días cubiertos por la garantía legal del Fabricante/Distribuidor.
4.1-d – La Sustracción Ilegítima
En caso de Robo con Fuerza, Atraco, o Hurto, según modalidades definidas en el Punto 3 DEFINICIONES anterior, El Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.
4.1-e – El Uso fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una sustracción ilegítima
El seguro cubre el reembolso del precio de las comunicaciones o conexiones fraudulentas efectuadas por un Tercero desde que se produce la sustracción ilegítima, durante el periodo anterior a la solicitud a Orange de anulación de la Tarjeta SIM o microsim o USIM y hasta 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro así como los gastos de emisión de la factura detallada de las comunicaciones o conexiones fraudulentas, en caso de indemnización del siniestro.

4.2.- LIMITES DE COBERTURA
El límite de cobertura por siniestro y anualidad de seguro será el menor valor de los dos indicados a continuación, según sea el caso:
- Valor de compra del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro, en cualquier punto de venta de Orange, o
- 150€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Basic
- 350€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Medium
- 800€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top

Además de los límites mencionados en lo que antecede, en caso de Uso Fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una sustracción ilegítima, el importe máximo de indemnización por siniestro y anualidad de seguro será el siguiente:
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Base: 1.000 euros (mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Medium: 2.000 euros (dos mil euros)
- Modalidad Tranquilidad Total Orange: Top: 3.000 euros (tres mil euros)

4.3.- CUOTA DE GESTIÓN
Cualquiera que sea la modalidad de seguro contratada, en caso de siniestro aceptado, se aplicará una Cuota de 15 (QUINCE) euros por siniestro.

5 - EXCLUSIONES

5.1.- Los daños causados a las partes externas del Equipo Asegurado cuando estos no impidan el funcionamiento adecuado del mismo, tales como arañazos y cualquier otro daño puramente externo que se considerará como daño estético.
5.2.- La Oxidación no accidental.
5.3.- Cualquier siniestro facilitado por el Asegurado o que sea la consecuencia de una omisión o negligencia. La negligencia incluirá el hecho de dejar el Equipo Asegurado desatendido en un lugar público o en un vehículo aparcado en un lugar público y no debidamente cerrado con llave.
5.4.- El extravío o simple desaparición del Equipo Asegurado, incluso si se debe a un Accidente.
5.5.- Cualquier acto intencionado o fraudulento, en el que medie mala fe, cometido por el Asegurado o cualquier persona que no sea un Tercero.
5.6.- Cualquier uso fraudulento efectuado con posterioridad a un siniestro facilitado por una negligencia.
5.7.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de la fecha de la solicitud de cancelación de la tarjeta SIM, microsim, o USIM.
5.8.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro.
5.9.- Cualquier daño indirecto, pérdida financiera sufrida por el Asegurado durante o tras un siniestro.
5.10.- Las consecuencias directas o indirectas de la destrucción o pérdida de bases de datos, ficheros o software instalados en el Equipo Asegurado, durante o tras un siniestro.
5.11.- Las consecuencias de cualquier guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades.
5.12.- Las consecuencias de cualquier radiación ionizada u otra capacidad peligrosa de elementos o partes nucleares que formen parte del mismo.
5.13.- Cualquier hecho o circunstancia que deba ser asumida por la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros.
5.14.- Las averías producidas antes del 16º día posterior a la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

6 - PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

De forma general, tan pronto como tenga conocimiento del siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo a la Plataforma de Gestión del Seguro, llamando al 1474, y seguir las instrucciones comunicadas por la misma.

Fecha de edición: diciembre 2011

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



Además, salvo caso fortuito o Fuerza mayor, el Asegurado deberá:
• En caso de Robo/Atraco/Hurto:
- Presentar denuncia ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia el Robo del Equipo Asegurado, las circunstancias del siniestro así como las referencias del Equipo Asegurado (marca, modelo, número de serie/IMEI).
• En caso de Daño Accidental o Avería:
- Evitar cualquier intento de reparación del Equipo Asegurado, sin la previa aprobación de la Plataforma de Gestión del Seguro.
- Evitar la utilización de cualquier "Servicio Post Venta" de su propia elección.
PRUEBA DE SINIESTRO: Para completar el proceso, el Asegurado deberá remitir a la Plataforma de Gestión del Seguro, por cualquiera de los medios indicados, los siguientes documentos o información:
• En todos los casos:
- Declaración del Asegurado especificando las circunstancias del siniestro.
• En caso de Robo/Atraco/Hurto:
- Copia legible de la denuncia efectuada ante la autoridad competente.
• En caso de uso fraudulento:
- La factura detallada de las comunicaciones fraudulentas.
• En caso de Daño Accidental, Oxidación Accidental, o Avería:
- El Equipo Asegurado.
Siempre que resulte necesario, el Asegurado deberá aportar cualquier otra información o documentación adicional que le pueda ser requerida para la prueba del siniestro o de los daños reclamados.
En caso de aceptación del Siniestro, el Equipo Asegurado pasará a ser propiedad de los Aseguradores.

7 - PRIMA

Los importes de la prima mensual (impuestos y recargo del Consorcio de Compensación de los Seguros incluidos) a cargo del Tomador, según la modalidad de seguro suscrita, son:
- Modalidad [redacted]: Base: Prima neta: 3,7661€
Impuestos: 0,2316€ Recargo Consorcio: 0,0023€ - Prima total: 4,00 (CUATRO) euros por mes
- Modalidad [redacted]: Medium: Prima neta: 7,5316€
Impuestos: 0,4632€ Recargo Consorcio: 0,0052€ - Prima total: 8,00 (OCHO) euros por mes
- Modalidad [redacted]: Top: Prima neta: 11,2935€
Impuestos: 0,6945€ Recargo Consorcio: 0,0120€ - Prima total: 12,00 (DOCE) euros por mes

El importe de la prima mensual será abonado por el Tomador a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de Orange mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que la que consta en Orange para la domiciliación de las facturas del servicio de telefonía móvil de Orange del Tomador donde aparecerá también el cargo correspondiente al Seguro contratado. La prima será obligatoriamente devengada a principio de cada ciclo de facturación mensual por lo que cualquier ciclo empezado dará lugar a la domiciliación del correspondiente recibo mensual.

No obstante el Tomador podrá notificar su decisión de cancelar la póliza de seguro siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente. Los Aseguradores se reservan el derecho a modificar el importe mensual de prima, en cuyo caso los Aseguradores deberán notificarlo al Tomador con una antelación previa mínima de 1 (un) mes. A recepción de dicha notificación, y en caso de desacuerdo con la modificación propuesta por el Asegurador el Tomador podrá comunicar su decisión de cancelar la póliza siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente.

8 - FECHA DE EFECTO DE LA PÓLIZA

La póliza y las garantías de Daño Accidental, Oxidación Accidental y Sustracción Ilegítima previstas en la misma toman efecto en la fecha de la aceptación por el Tomador de las presentes Condiciones, con sujeción al pago efectivo de la prima.
La garantía de Avería toma efecto a contar desde el 15º día después de la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

9 - DURACIÓN DE LA PÓLIZA

La duración de la póliza y de las garantías cubiertas es de 1 (un) año, renovable automáticamente por años sucesivos, con sujeción a la facultad de rescisión indicada en la cláusula 10 siguiente.

10 - FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

El Tomador tiene la facultad de rescindir la póliza en cualquier momento, informando de ello a través del Servicio de Atención al Cliente de Orange. La rescisión entrará en vigor con efecto inmediato. Asimismo, los Aseguradores podrán rescindir la póliza por causa justificada mediante comunicación al Tomador con 1 (un) mes de antelación a la fecha en la que haya de surtir efecto la rescisión. En caso de impago de la prima por parte del Tomador, se estará a lo dispuesto en el art.15 de la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro. La póliza finaliza en los demás casos previstos por la legislación de seguros en vigor y, en particular, en caso de rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil del Asegurado con Orange. La rescisión de la póliza tomará efecto en la fecha de entrada en vigor de la rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil con Orange.

11 - EXTINCIÓN DE LAS COBERTURAS

Las garantías finalizan en la fecha de extinción de la póliza tal y como consta en la cláusula 10.

12 - ÁMBITO GEOGRÁFICO

El presente contrato tiene ámbito de aplicación mundial.

13 - PROTECCIÓN DE DATOS

Chartis Europe Sucursal en España (con domicilio en Madrid, Paseo de la Castellana 216), y Groupama Seguros y Reaseguros (con domicilio en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8) se comprometen a proteger la privacidad de sus clientes, de los reclamantes y de cualesquiera otras personas. La "Información Personal" es aquella información que la identifica y hace referencia tanto a usted como a otras personas (como pudieran ser las personas a su cargo). Al facilitar datos de carácter personal, usted autoriza a las Compañías Aseguradoras a utilizarlos del modo que se describe más abajo. Si usted facilitara información Personal sobre otra persona, al hacerlo estará confirmando que cuenta con la autorización necesaria para proporcionarla al objeto de ser utilizada del modo que se describe a continuación. La Información Personal será utilizada para la cotización, administración y gestión del contrato de seguro, así como por motivos de marketing y oferta de productos de seguro.
Debido a la naturaleza global de la actividad de Chartis Europe Sucursal en España, cabe la posibilidad de que la Información Personal se transfiera a personas/entidades localizadas en otros países, incluyendo los Estados Unidos de América y otros países cuyas leyes sobre protección de datos difieren de las de su país de residencia.
Para el ejercicio de sus derechos sobre su Información Personal, rogamos envíe un correo electrónico a: atencionalcliente.es@chartisinsurance.com o atencionalcliente@groupama.es o lo comunique por escrito a los domicilios arriba indicados. Encontrará más información sobre el uso que Chartis Europe Sucursal en España hace de la Información Personal en el documento completo sobre su Política de Privacidad en http://www.chartisinsurance.com/es-privacy-policy_771_193590.html o solicitando una copia a través de los medios de contacto indicados anteriormente.
Mediante la firma del presente documento usted otorga el consentimiento necesario para el tratamiento de la información Personal exclusivamente para los fines arriba transcritos, incluida la transferencia internacional a los Estados Unidos de América.

14 - JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLES

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción y legislación españolas, siendo competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del Tomador, a cuyo efecto éste designará un domicilio en España en caso de que el suyo estuviese en el extranjero.

15 - INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES

En caso de quejas o reclamaciones, el Tomador, el Asegurado, o causahabientes de cualquiera de ellos, podrá dirigirse directamente mediante comunicación escrita al Asegurador:
• CHARTIS EUROPE: Departamento de Atención al Cliente
Nº de fax: +34 91 667 7434
E-mail: atencioncliente.es@chartisinsurance.com.
• GROUPAMA SEGUROS: Departamento de Atención al Cliente de Groupama Seguros, Plaza de las Cortes, 8 - 28014 Madrid

Además, siempre que se acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y que la resolución haya sido contraria a la petición del Reclamante o no se haya producido en el plazo de dos meses desde su presentación, el Reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Las anteriores instancias de reclamación no son obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, ni al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

16 - SUBSANACIÓN DE DIVERGENCIAS

En atención a lo previsto en el artículo 8 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, se hace constar que si el contenido de esta Póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro y/o Asegurado podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la Póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar ninguna reclamación, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

17 - INFORMACIÓN PREVIA

De conformidad con la legislación vigente, el Asegurador a quien se solicita cobertura manifiesta:
1.- Que el contrato de seguro se celebrará con la entidad CHARTIS EUROPE Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa CHARTIS EUROPE S.A., provista del CIF nº W-0011659, domiciliada en el Pº de la Castellana, 216 - Edificio Puerta Europa Torre Este, 28046 Madrid y GROUPAMA SEGUROS Y REASEGUROS, provista del CIF A-30014831 domiciliado en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8, ambas debidamente inscritas en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
2.- Que el Estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de CHARTIS EUROPE es Francia, siendo la autoridad de control la Direction Générale des Assurances, si bien con supervisión de los negocios en España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de GROUPAMA SEGUROS es España, siendo su autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid.
3.- Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, el Texto Refundido de la Ley 30/1995 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa española de desarrollo.
4.- Que las instancias internas de reclamación serán las siguientes:
a) En primer lugar: SPB, C/ Juan de Mariana, 17B - 28045 Madrid.
b) En segundo lugar: departamento de atención al cliente de CHARTIS EUROPE, Nº de fax: +34 91 667 7434
E-mail: atencioncliente.es@chartisinsurance.com. O de GROUPAMA SEGUROS: Departamento de Atención al Cliente de Groupama Seguros, Plaza de las Cortes, 8 - 28014 Madrid.
5.- Que las instancias externas de reclamación serán las siguientes:
a) El Juzgado de Primera Instancia correspondiente al domicilio del Tomador.
b) Uno o varios árbitros en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje.
c) La Dirección General de Seguros si el reclamante considera que la entidad aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.
El Tomador conoce y acepta la información contenida en esta cláusula, que le ha sido facilitada al Tomador el mismo día de la firma del presente contrato, pero con anterioridad a la misma.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

[redacted]

18 - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA EN SEGUROS DE DAÑOS EN LOS BIENES

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y caídas de meteoritos.

b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

2. Riesgos excluidos

a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

i. Los causados por mala fe del asegurado.

j. Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

k. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe o calamidad nacional.

3. Franquicia

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, si Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio (www.consorseguros.es), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

19 - DATOS DE CONTACTO

Cualquier petición de información o declaración de siniestro deberá dirigirse exclusivamente a SPB, Agencia de Seguros Vinculada, S.A., por los siguientes medios:

Por escrito:

[redacted]

Firma del Tomador / Asegurado

Firma del Asegurador [redacted]

Firma del Asegurado [redacted]

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

DECRETO

Mediante reclamación nº 13L032/723/2013/1-MM6 presentada en la OMIC de Tomelloso y formulada por Dª. [redacted] con DNI [redacted] contra la empresa de la que es titular la razón social [redacted] con domicilio en [redacted] y con C.I.F. número [redacted] se ha tenido conocimiento de los siguientes hechos: adquiere un terminal promocional con fecha 5 de enero marca iphone 5 que ha tenido que ser sustituido en varias ocasiones por el seguro contratado con cobertura para averías pero el problema se reproduce dado que al parecer no le dan el terminal nuevo sino uno ya usado o como lo llaman "puesto a cero". La garantía del producto es de dos años por lo que procede el cambio y solicita entrega de nuevo terminal.

RESULTANDO que con fecha 21 de junio de 2013 la OMIC de Tomelloso remite a la imputada un escrito (recepcionado el 26/06/2013), donde se le da traslado de la reclamación, solicitándole "su versión de los hechos, aportando además cuantos documentos obren en su poder, sobre el asunto" e informando que si finalizado el plazo concedido no se hubiera obtenido respuesta se continuaría con los oportunos trámites administrativos.

La reclamada remite escrito que obra en el expediente de fecha 26/08/13, dando su versión de los hechos e informando de que tras realizar un estudio de la petición, informan de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes y que deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted], con domicilio en el [redacted] para el ejercicio de las acciones derivada de la póliza de seguro contratada.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no atender la mediación realizada, por ello la OMIC de Tomelloso realiza un requerimiento de fecha 29/08/13 (notificado el 03/09/13) por el que se expone que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para

4950

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada contesta mediante escrito de fecha 13 de septiembre que obra en el expediente, idéntico y en los mismos términos que el reproducido de fecha 26/08/2013.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no volver a atender el requerimiento realizado, por ello la Inspección de Consumo de Tomelloso vuelve a realizar otro requerimiento de fecha 20/09/13 (notificado el 25/09/13) por el que se expone que, considerando que la reclamada actúa como vendedora del terminal pues así se deduce de la documentación que obra en el expediente, y que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada no ha contestado al citado requerimiento y dentro del plazo concedido.

CONSIDERANDO que los mencionados hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor de conformidad con la tipificación establecida en los arts. 3.2.8, 6 y 9.1 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio (BOE nº 168, de 15 de julio), por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y la producción agroalimentaria por la negativa injustificada a satisfacer demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas y en relación con los arts. 49.1.k), 118, 119, 120, 121 y 123 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (BOE nº 287, de 30 de noviembre), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias y arts. 7.1.b) y 39 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre (DOCM nº 255, de 20 de diciembre), del Estatuto del Consumidor.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

CONSIDERANDO que para las infracciones señaladas, y sin perjuicio de otra calificación que se derive de la instrucción del expediente, teniendo en cuenta la normativa aplicable y a la vista de la calificación dada por el art. 40 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, pueden corresponder las siguientes sanciones (art. 41.1) de la Ley 11/2005):

A) Infracciones Leves
a) Amonestación por escrito.
b) Multa de hasta 5.000 euros con los siguientes tramos:
Grado mínimo: hasta 1.000 euros.
Grado medio: desde 1.001 hasta 3.000 euros.
Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

CONSIDERANDO que las competencias atribuidas para acordar la iniciación del presente procedimiento sancionador viene dadas en virtud de los arts. 6.2.f) y 38 de la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y el art. 46.1 del Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras leyes complementarias.

Vistas las disposiciones citadas y de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre) de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE nº 12, de 14 de enero) y el artículo 13 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189, de 9 de agosto), por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

HE RESUELTO:

PRIMERO.- Que se incoe expediente sancionador, que se tramitará con el número 16/2013-C, a la razón social [redacted] para determinar las infracciones en que hubiera podido incurrir y la aplicación, en su caso, de las sanciones que en Derecho procedan.

SEGUNDO.- Para la tramitación del expediente se nombra instructor de este procedimiento a Dª. [redacted] y secretario a D. [redacted] contra quienes se podrá promover recusación por los interesados, en cualquier momento del procedimiento, en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

TERCERO.- Notificar, en legal forma, a los interesados la presente Resolución, así como al inculpado significándole que, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 13 y 16.1 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189 de 9 de agosto), por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, se le concede un **plazo de quince días hábiles**, contados a partir del siguiente al de la notificación, para contestar o proponer la prueba de que intente valerse para defensa de su derecho y solicitar audiencia en el procedimiento, entendiéndose que el reconocimiento de los hechos o el pago voluntario de la sanción podrá implicar el fin del procedimiento, sin perjuicio de interponer el recurso procedente y que transcurrido el plazo anteriormente citado sin haber efectuado alegaciones, a la presente iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución a los efectos previstos en los artículos 18 y 19 del Reglamento de Procedimiento Sancionador, procediéndose a la resolución del expediente.

CUARTO.- Asimismo, y en virtud de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 4/99, de 13 de enero (BOE nº 12 de 14 de enero), por la que se modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se le informa que el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento es de seis meses, iniciándose su cómputo desde la fecha del presente trámite procedimental.

QUINTO.- Igualmente se le informa que el número de teléfono, dirección postal, correo electrónico en su caso, etc., a los que puede acudir para obtener información sobre el estado de tramitación del procedimiento son los siguientes:

- Teléfono: 926528801 Ext. 1360
- Dirección: Plaza del Mercado, 3. 13700 – Tomelloso (Ciudad Real).
- omic@aytotomelloso.es

SEXTO.- El procedimiento sancionador se desarrolla de acuerdo con el principio de acceso permanente, por lo que en cualquier momento los interesados tienen derecho a conocer el estado de tramitación, acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el expediente.

En Tomelloso, a 17 de Octubre del 2013.

EL ALCALDE

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada contesta mediante escrito de fecha 13 de septiembre que obra en el expediente, idéntico y en los mismos términos que el reproducido de fecha 26/08/2013.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no volver a atender el requerimiento realizado, por ello la Inspección de Consumo de Tomelloso vuelve a realizar otro requerimiento de fecha 20/09/13 (notificado el 25/09/13) por el que se expone que, considerando que la reclamada actúa como vendedora del terminal pues así se deduce de la documentación que obra en el expediente, y que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada no ha contestado al citado requerimiento y dentro del plazo concedido.

CONSIDERANDO que los mencionados hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor de conformidad con la tipificación establecida en los arts. 3.2.8, 6 y 9.1 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio (BOE nº 168, de 15 de julio), por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y la producción agroalimentaria por la negativa injustificada a satisfacer demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas y en relación con los arts. 49.1.k), 118, 119, 120, 121 y 123 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (BOE nº 287, de 30 de noviembre), por el que se aprueba el texto

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias y arts. 7.1.b).y 39 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre (DOCM nº 255, de 20 de diciembre), del Estatuto del Consumidor.

CONSIDERANDO que para las infracciones señaladas, y sin perjuicio de otra calificación que se derive de la instrucción del expediente, teniendo en cuenta la normativa aplicable y a la vista de la calificación dada por el art. 40 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, pueden corresponder las siguientes sanciones (art. 41.1) de la Ley 11/2005):

A) Infracciones Leves
a) Amonestación por escrito.
b) Multa de hasta 5.000 euros con los siguientes tramos:
Grado mínimo: hasta 1.000 euros.
Grado medio: desde 1.001 hasta 3.000 euros.
Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

CONSIDERANDO que las competencias atribuidas para acordar la iniciación del presente procedimiento sancionador viene dadas en virtud de los arts. 6.2.f) y 38 de la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y el art. 46.1 del Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras leyes complementarias.

Vistas las disposiciones citadas y de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre) de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE nº 12, de 14 de enero) y el artículo 13 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189, de 9 de agosto), por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

HE RESUELTO:

PRIMERO.- Que se incoe expediente sancionador, que se tramitará con el número 16/2013-C, a la razón social [redacted], para determinar las infracciones en que hubiera podido incurrir y la aplicación, en su caso, de las sanciones que en Derecho procedan.

SEGUNDO.- Para la tramitación del expediente se nombra instructor de este procedimiento a Dª. [redacted] y secretario a D. [redacted] contra quienes se

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

podrá promover recusación por los interesados, en cualquier momento del procedimiento, en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TERCERO.- Notificar, en legal forma, a los interesados la presente Resolución, así como al inculpado significándole que, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 13 y 16.1 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189 de 9 de agosto), por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, se le concede un **plazo de quince días hábiles**, contados a partir del siguiente al de la notificación, para contestar o proponer la prueba de que intente valerse para defensa de su derecho y solicitar audiencia en el procedimiento, entendiéndose que el reconocimiento de los hechos o el pago voluntario de la sanción podrá implicar el fin del procedimiento, sin perjuicio de interponer el recurso procedente y que transcurrido el plazo anteriormente citado sin haber efectuado alegaciones, a la presente iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución a los efectos previstos en los artículos 18 y 19 del Reglamento de Procedimiento Sancionador, procediéndose a la resolución del expediente.

CUARTO.- Asimismo, y en virtud de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 4/99, de 13 de enero (BOE nº 12 de 14 de enero), por la que se modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se le informa que el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento es de seis meses, iniciándose su cómputo desde la fecha del presente trámite procedimental.

QUINTO.- Igualmente se le informa que el número de teléfono, dirección postal, correo electrónico en su caso, etc., a los que puede acudir para obtener información sobre el estado de tramitación del procedimiento son los siguientes:

- Teléfono: [redacted]
- Dirección: [redacted]
- omic@aytotomelloso.es

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

SEXTO.- El procedimiento sancionador se desarrolla de acuerdo con el principio de acceso permanente, por lo que en cualquier momento los interesados tienen derecho a conocer el estado de tramitación, acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el expediente."

Lo que le notifico en Tomelloso, a dieciocho de Octubre del dos mil trece.

LA SECRETARIA.

EXCMO. AYUNTAMIENTO - TOMELLOSO

[redacted]

D. [redacted]

21/10/13

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
REGISTRO GENERAL
21 OCT 2013
ENTRADA Nº | SALIDA Nº 9905

Por el presente, le notifico que, con fecha 17 de octubre de 2013, el Sr. Alcalde-Presidente de este Excmo. Ayuntamiento de Tomelloso, ha dictado la resolución que a continuación le traslado literalmente:

"Mediante reclamación nº 13L032/723/2013/1-MM6 presentada en la OMIC de Tomelloso y formulada por Dª. [redacted] con DNI [redacted] contra la empresa de la que es titular la razón social [redacted] con domicilio en [redacted] de [redacted] y con C.I.F. número [redacted] se ha tenido conocimiento de los siguientes hechos: adquiere un terminal promocional con fecha 5 de enero marca iphone 5 que ha tenido que ser sustituido en varias ocasiones por el seguro contratado con cobertura para averías pero el problema se reproduce dado que al parecer no le dan el terminal nuevo sino uno ya usado o como lo llaman "puesto a cero". La garantía del producto es de dos años por lo que procede el cambio y solicita entrega de nuevo terminal.

RESULTANDO que con fecha 21 de junio de 2013 la OMIC de Tomelloso remite a la imputada un escrito (recepcionado el 26/06/2013), donde se le da traslado de la reclamación, solicitándole "su versión de los hechos, aportando además cuantos documentos obren en su poder, sobre el asunto" e informando que si finalizado el plazo concedido no se hubiera obtenido respuesta se continuaría con los oportunos trámites administrativos.

La reclamada remite escrito que obra en el expediente de fecha 26/08/13, dando su versión de los hechos e informando de que tras realizar un estudio de la petición, informan de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes y que deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted], para el ejercicio de las acciones derivada de la póliza de seguro contratada.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no atender la mediación realizada, por ello la OMIC de Tomelloso realiza un requerimiento de fecha 29/08/13 (notificado el 03/09/13) por el que se expone que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada contesta mediante escrito de fecha 13 de septiembre que obra en el expediente, idéntico y en los mismos términos que el reproducido de fecha 26/08/2013.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no volver a atender el requerimiento realizado, por ello la Inspección de Consumo de Tomelloso vuelve a realizar otro requerimiento de fecha 20/09/13 (notificado el 25/09/13) por el que se expone que, considerando que la reclamada actúa como vendedora del terminal pues así se deduce de la documentación que obra en el expediente, y que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada no ha contestado al citado requerimiento y dentro del plazo concedido.

CONSIDERANDO que los mencionados hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor de conformidad con la tipificación establecida en los arts. 3.2.8, 6 y 9.1 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio (BOE nº 168, de 15 de julio), por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y la producción agroalimentaria por la negativa injustificada a satisfacer demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas y en relación con los arts. 49.1.k), 118, 119, 120, 121 y 123 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (BOE nº 287, de 30 de noviembre), por el que se aprueba el texto

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias y arts. 7.1.b) y 39 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre (DOCM nº 255, de 20 de diciembre), del Estatuto del Consumidor.

CONSIDERANDO que para las infracciones señaladas, y sin perjuicio de otra calificación que se derive de la instrucción del expediente, teniendo en cuenta la normativa aplicable y a la vista de la calificación dada por el art. 40 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, pueden corresponder las siguientes sanciones (art. 41.1) de la Ley 11/2005):

A) Infracciones Leves
a) Amonestación por escrito.
b) Multa de hasta 5.000 euros con los siguientes tramos:
Grado mínimo: hasta 1.000 euros.
Grado medio: desde 1.001 hasta 3.000 euros.
Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

CONSIDERANDO que las competencias atribuidas para acordar la iniciación del presente procedimiento sancionador viene dadas en virtud de los arts. 6.2.f) y 38 de la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y el art. 46.1 del Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras leyes complementarias.

Vistas las disposiciones citadas y de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre) de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE nº 12, de 14 de enero) y el artículo 13 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189, de 9 de agosto), por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

HE RESUELTO:

PRIMERO.- Que se incoe expediente sancionador, que se tramitará con el número 16/2013-C, a la razón social [redacted], para determinar las infracciones en que hubiera podido incurrir y la aplicación, en su caso, de las sanciones que en Derecho procedan.

SEGUNDO.- Para la tramitación del expediente se nombra instructor de este procedimiento a Dª. [redacted] y secretario a D. [redacted] contra quienes se

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

podrá promover recusación por los interesados, en cualquier momento del procedimiento, en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TERCERO.- Notificar, en legal forma, a los interesados la presente Resolución, así como al inculpado significándole que, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 13 y 16.1 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189 de 9 de agosto), por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, se le concede un **plazo de quince días hábiles**, contados a partir del siguiente al de la notificación, para contestar o proponer la prueba de que intente valerse para defensa de su derecho y solicitar audiencia en el procedimiento, entendiéndose que el reconocimiento de los hechos o el pago voluntario de la sanción podrá implicar el fin del procedimiento, sin perjuicio de interponer el recurso procedente y que transcurrido el plazo anteriormente citado sin haber efectuado alegaciones, a la presente iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución a los efectos previstos en los artículos 18 y 19 del Reglamento de Procedimiento Sancionador, procediéndose a la resolución del expediente.

CUARTO.- Asimismo, y en virtud de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 4/99, de 13 de enero (BOE nº 12 de 14 de enero), por la que se modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se le informa que el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento es de seis meses, iniciándose su cómputo desde la fecha del presente trámite procedimental.

QUINTO.- Igualmente se le informa que el número de teléfono, dirección postal, correo electrónico en su caso, etc., a los que puede acudir para obtener información sobre el estado de tramitación del procedimiento son los siguientes:

- Teléfono: [redacted]
- Dirección: [redacted]
- omic@aytotomelloso.es

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

SEXTO.- El procedimiento sancionador se desarrolla de acuerdo con el principio de acceso permanente, por lo que en cualquier momento los interesados tienen derecho a conocer el estado de tramitación, acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el expediente."

Lo que le notifico en Tomelloso, a dieciocho de Octubre del dos mil trece.

LA SECRETARIA.

EXCMO. AYUNTAMIENTO TOMELLOSO

[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Expediente sancionador 16/2013
Alegaciones Acuerdo de Inicio

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
REGISTRO GENERAL
14 NOV 2013
ENTRADA Nº 35074 SALIDA Nº
12.11.13 CORREOS 28-SUC.10 MADRID

A LA OMIC DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO

[redacted] Catedrático de Universidad y Abogado, en representación de [redacted] (en adelante, [redacted], con domicilio a efectos de notificaciones en el social de [redacted] nº [redacted], con el debido respeto **EXPONE:**

I.- Que se ha notificado Acuerdo de Inicio del expediente sancionador de referencia, otorgándose un plazo de diez días para formular las alegaciones que estime convenientes.

II.- Que, mediante el presente escrito, dentro del plazo otorgado, se formulan las siguientes

ALEGACIONES

Primera.- Vulneración del principio de presunción de inocencia: inexistencia de una actividad probatoria de cargo por parte de la Administración

1.1. Resulta necesario advertir que al Acuerdo de Iniciación no se acompaña ningún tipo de documentación acreditativa relacionada con las infracciones que por ese órgano sancionador se pretenden, lo que implica una inexistencia de una actividad probatoria mínima por parte de la inspección, y que permita dilucidar la existencia de los incumplimientos que aquí se reprochan.

En particular, no consta evidencia por la que se pruebe que mi mandante no contestó al citado requerimiento, así como tampoco se adjuntan los informes de los servicios técnicos sobre las reparaciones del terminal ni las condiciones establecidas en la póliza de seguro entre la reclamante y la empresa aseguradora.

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

En uso del derecho a obtener copias del expediente, establecido en el artículo 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, esta parte solicita la remisión de la siguiente documentación, y su aportación al presente expediente sancionador:

- Reclamación nº 13L032/723/2013/1-MM6, presentada en la OMIC de Tomelloso, y formulada por [redacted]
- Escrito de la OMIC, notificado con fecha 26/06/2013;
- Requerimiento de la OMIC, de 29/08/2013;
- Requerimiento de la Inspección de consumo, de 20/09/2013.

Todos ellos mencionados en el Acuerdo de incoación, pero no aportados al presente expediente sancionador.

1.2. En virtud del artículo 62.1.a) de la LRJPAC, los actos de las Administraciones Públicas que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional, serán nulos de pleno derecho.

En ese sentido, es necesaria la existencia de una sustentada actividad probatoria de cargo o incriminadora de la conducta ilícita reprochada para poder establecer la sanción concreta.

Así como reiteran la STC 76/1990, de 26 abril (RTC 1990, 76] y las SSTS, Sala 3ª, de 23 de diciembre de 1991, 26 de octubre de 1992 (RJ 1992, 8385) , 25 de noviembre de 1993 y 16 de febrero de 1995:

> "(...) *no puede suscitar ninguna duda que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, sean penales, sean administrativas, pues el ejercicio del «ius puniendi» en sus diversas manifestaciones está condicionado por el art. 24.2 de la Constitución al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.*"

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

En relación con lo anterior, el Tribunal Constitucional se ha manifestado al respecto en diversas sentencias que se exponen a continuación.

En su sentencia número 212/1990 de 20 de diciembre se pronuncia en los siguientes términos:

> *"(...) es doctrina reiterada de este Tribunal que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento administrativo sancionador garantizando el* derecho a *no sufrir sanción que no tenga fundamento en una previa actividad probatoria sobre la cual el órgano competente pueda fundamentar un juicio razonable de culpabilidad."*

Esta figura tiene varias implicaciones que se desarrollan en su sentencia número 134/1991, de 17 de junio, de la siguiente manera:

> *"(...) la presunción de inocencia consagrada en el art. 24.2 C.E. se asienta sobre dos ideas esenciales: de un lado la del principio de libre valoración de la prueba en el proceso penal (art. 741 L.E.Crim.) que corresponde efectuar a los Jueces y Magistrados por imperativo del art. 117.3 C.E.; y, de otro, la de que la Sentencia condenatoria se fundamente en auténtica actividad probatoria suficiente para desvirtuar aquella presunción, para lo cual se hace necesario que su resultado demuestre tanto la existencia del hecho punible como la participación y responsabilidad que en él tuvo el acusado."*

En función de todo lo anteriormente expuesto y en relación con la actividad probatoria objeto de este escrito, hay que añadir que la jurisprudencia ha exigido de forma reiterada que la prueba de cargo sea *"terminante, clara e indubitada sin que quepa resquicio alguno de duda, pues de haberla ésta tiene que favorecer al presunto imputado"* (en palabras de la Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de diciembre de 1990).

Llegados a este punto y analizando detalladamente las circunstancias que en este escrito se describen, queda constancia de que **no existe ni una sola prueba en todo el expediente que acredite que mi representada ha cometido los hechos que se le imputan.**

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

En conclusión, no ha existido, por tanto, en el expediente actividad probatoria por parte de la Administración –que es sobre la que recae el deber de acreditar la culpabilidad del imputado– y, en consecuencia, procede declarar la nulidad de pleno derecho de la resolución impugnada de conformidad con lo establecido en el artículo 62.1.a) de la LRJPAC, por infracción del derecho a la presunción de inocencia de mi representada, anteriormente mencionado.

Segunda.- Inexistencia de las infracciones que se imputan y/o vulneración del principio de tipicidad y responsabilidad

Esta alegación es subsidiaria de la anterior.

2.1. Los hechos que se pretenden imputar a mi mandante no resultan constitutivos de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor y, en consecuencia, se vulnera el principio de tipicidad del artículo 129 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debido a los siguientes motivos.

El órgano sancionador considera que mi mandante ha infringido el artículo 3.2.8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria, en relación con el artículo 49.1.k) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. A tenor de los mismos, se considera infracción en materia de protección al consumidor:

> *3.2.8. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.*

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

Pues bien, mi mandante, lejos de vulnerar las obligaciones legales que le incumben en materia de garantía, ha cumplido escrupulosamente con la regulación específica que se establece en las **Condiciones Generales y Particulares de** [redacted] que se adjuntan como **DOCUMENTO ANEXO Nº1,** y que fueron contratadas por la reclamante el mismo día en el que renovó el terminal (5/01/2013).

2.2. En la Cláusula número 4 del mencionado contrato, bajo la rúbrica "Coberturas", en el apartado 4.1-c se contempla la siguiente pauta a seguir en caso de avería:

> **4.1-c. - La Avería**
> En caso de Avería, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo. Esta garantía entrará en vigor a partir del dieciseisavo (16) día natural después de la adquisición del equipo asegurado, siendo los 15 primeros días cubiertos por la garantía legal del Fabricante/Distribuidor.

A tenor del mismo, resulta necesario precisar qué se entiende por Equipo de Reemplazo, definido en la Cláusula 3 "Definiciones". En virtud de la misma:

> • **Equipo de Reemplazo:** Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con al menos las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) **cuyo valor no supere el valor del Equipo Asegurado en el momento del siniestro.**

Conforme a las estipulaciones del citado Seguro, y conocidas por la reclamante, [redacted] procedió, no ya a la reparación de su dispositivo – que es el mínimo legal exigido en los artículo 112 y ss. TRLGDCU – sino a su sustitución por otro equipo puesto a nuevo e idéntico al asegurado, por lo que de ningún modo puede sostenerse que mi representada haya cometido infracción alguna. Dicha actuación evidencia que mi representada no se ha negado injustificadamente a satisfacer las demandas de la reclamante, dado que su actuación es conforme a lo establecido en las condiciones generales de contratación suscritas por la reclamante en el momento de renovar su dispositivo móvil.

ÁMBITO- PREFIJO | CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN | FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE | ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | 2026-05-12 15:00:15
Nº registro | DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN | Validez del documento
REGAGE26s00045808435 | https://run.gob.es/hsblF8yLcR | Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

En conclusión y por todo lo alegado arriba, se reitera la inexistencia de incumplimiento del artículo 3.2.8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria, en relación con el artículo 49.1.k) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias y que, por tanto, se vulnera el principio de tipicidad establecido en el artículo 129 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, respectivamente, procediendo, derechamente, el archivo del presente expediente.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO que se tengan por formuladas las presentes alegaciones y se archive el expediente de conformidad con las mismas.

En Madrid, a 11 de noviembre de 2013.

Fdo. [redacted]

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO
Att. D. [redacted] Instructor
[redacted]

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

fecha de edición: diciembre 2012

Condiciones Generales y Particulares de [redacted] destinado a los clientes de telefonía móvil de [redacted]

Poliza de seguro nº EA11LY1003/_ _ _ _ _ _ _ _ _

La presente póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E 17 de octubre de 1980), al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias.

PARTES:

Aseguradores: [redacted]

Tomador: Persona física o jurídica, con residencia habitual o domicilio social, según sea el caso, en España, titular del Equipo Asegurado, que suscribe la póliza.
Mediador: Sociedad de Previsión Bancaria Ibérica, S.A., Agencia de Seguros Vinculada S.A. provista de CIF nº: A-60966694, domiciliada en [redacted]

[redacted] es una compañía autorizada por la Financial Services Authority. En todos o en algunos aspectos, los sistemas reguladores aplicables a otros países en los que AIG Europe Limited (sucursal en España) hace negocio podrán diferir de aquellos instaurados en el Reino Unido. En lo que al comportamiento de mercado respecta, AIG Europe Limited queda sometida a lo dispuesto por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, a su vez, es la Autoridad de control del otro Asegurador, Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros.

1 – CONDICIONES PARTICULARES

El__de__de____, el cliente provisto del DNI/Pasaporte/CIF nº_____ ha contratado la póliza de seguro nº/_____, en la modalidad _____, por el importe de prima cuyo desglose figura en la cláusula 7 de la presente póliza, para asegurar el equipo con nº de IMEI _____.
Suma Asegurada: Esta suma está indicada en el punto 4.2.- Límites de Cobertura de la presente póliza.
El pago de la prima se llevará a efecto mediante domiciliación bancaria en el número de cuenta en el que Orange gira al cobro el correspondiente recibo por el servicio de telefonía móvil.

2 - CONTRATACIÓN DEL SEGURO

[redacted] está disponible exclusivamente para los clientes residenciales, empresas o autónomos con contrato de telefonía móvil con [redacted] y titulares de un teléfono móvil. La suscripción del seguro se efectúa mediante la contratación de una opción de [redacted] en cualquier punto de venta autorizado de [redacted] o a través de cualquier canal de comercialización que Orange establezca.

Este seguro está compuesto por distintas coberturas, las cuales se encuentran suscritas por los Aseguradores bajo el siguiente régimen y reparto de cuotas del riesgo:

- Daño Accidental (4.1-e), oxidación accidental (4.1-b) y sustracción ilegítima (4.1-c) – Coaseguro, AIG EUROPE 60% y PLUS ULTRA SEGUROS 40%.
- Avería (4.1-c) – PLUS ULTRA SEGUROS 100%.

Para aquellas coberturas suscritas en régimen de coaseguro, los Aseguradores serán responsables frente al Asegurado en proporción a su respectiva cuota de riesgo aceptado.

3 – DEFINICIONES

- **Accesorio:** Cualquier parte consumible relacionada con el funcionamiento del Equipo Asegurado (equipo manos libres, cargador, tarjetas complementarias y generalmente cualquier accesorio que sea secundario al Equipo Asegurado).
- **Accidente:** Evento repentino e imprevisible, que afecte al Asegurado y al Equipo Asegurado.
- **Asegurado:** El Tomador de la póliza y propietario del Equipo Asegurado, o la persona que lo utilice bajo la autorización expresa del Tomador.
- **Atraco:** Cualquier uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Atraco, el Robo con Tirón.
- **Avería:** Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.
- **Cuota de gestión:** Importe a cargo del Asegurado sobre la cantidad a indemnizar.
- **Daño accidental:** Cualquier deterioro o destrucción del Equipo Asegurado, externamente visible, que impida que éste funcione correctamente y que sea el resultado de un Accidente, siempre con sujeción a las exclusiones del presente contrato.
- **Equipo Asegurado:** Cualquier dispositivo nuevo de telefonía celular (incluyendo tableta PC, PDAs, smartphone, BlackBerry o iPhones de cualquier generación), tipo GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA o WI-FI - excepto los teléfonos satélite – o llave USB 3G+. Esto incluye el Equipo de Sustitución y el Equipo de Reemplazo. **Se entiende por 'dispositivo nuevo' aquel que haya sido adquirido por el asegurado en el momento de la contratación de este seguro o, como máximo, quince (15) días naturales antes de formalizar este contrato de seguros.**
- **Equipo de Reemplazo:** Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con al menos las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) cuyo valor no supere el valor del Equipo Asegurado en el momento del siniestro.
- **Equipo de Sustitución:** Equipo suministrado por Orange en caso de avería o fallo interno del Equipo Asegurado durante el periodo de validez de la garantía legal del fabricante/distribuidor y destinado a sustituirse a este último.
- **Extravío accidental:** Pérdida provocada por un Accidente que impida la recuperación física del Equipo Asegurado.
- **Hurto:** Sustracción del Equipo Asegurado sin empleo de fuerza, ni rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura, o uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Hurto el Robo al Descuido.
- [redacted]
- **Oxidación:** Depósito de óxido a consecuencia de un contacto con el agua u otro elemento líquido así como a la humedad ambiental.
- **Oxidación Accidental:** Oxidación consecuencia directa del contacto repentino e imprevisible del Equipo Asegurado con el agua u otro elemento líquido.
- **Oxidación no accidental:** Oxidación generada por la exposición continuada del Equipo Asegurado a determinados factores ambientales o por un uso continuado del mismo en circunstancias que propicien dicha oxidación.
- **Plataforma de Gestión del Seguro:** Departamento designado por los Aseguradores, encargado de la gestión de los siniestros vinculados a la presente póliza.
- **Robo con Fuerza:** Sustracción de un Equipo Asegurado mediante el forzamiento, rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura. Constituye una forma de Robo con Fuerza el Robo con Escalamiento.
- **Robo con Escalamiento:** Sustracción ilegítima mediante el acceso de forma ilícita al lugar donde se encuentre el Equipo Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.
- **Robo con Tirón:** Arrebatamiento violento del Equipo Asegurado de entre las manos del Asegurado.
- **Robo al Descuido:** Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado aprovechando el descuido del Asegurado (por ejemplo, el robo cometido por carteristas).
- **Tercero:** Cualquier persona que no sea el Tomador o el Asegurado, o el cónyuge, pareja de hecho, descendientes o ascendientes del Tomador o Asegurado, o los empleados del Tomador o Asegurado cuando este sea una persona jurídica; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Equipo Asegurado.
- **Uso y desgaste normales:** Deterioro progresivo del Equipo Asegurado o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

4 – COBERTURAS

Las coberturas de esta póliza solo serán efectivas cuando esta última se haya contratado en el momento de la compra del Equipo Asegurado o en el plazo máximo de 15 días posteriores a dicha compra.

4.1.- ALCANCE DE LAS COBERTURAS

El presente contrato cubre los siguientes siniestros, daños y prestaciones:

4.1-a. - El Daño Accidental
En caso de Daño Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-b. - La Oxidación Accidental
En caso de Oxidación Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-c. - La Avería
En caso de Avería, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo. Esta garantía entrará en vigor a partir del dieciseisavo (16) día natural después de la adquisición del equipo asegurado, siendo los 15 primeros días cubiertos por la garantía legal del Fabricante/Distribuidor.

4.1-d. - La Sustracción Ilegítima
En caso de Robo con Fuerza, Atraco o Hurto, según modalidades definidas en el

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



Punto 3 DEFINICIONES anterior, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

4.1-e. - El Uso fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una Sustracción Ilegítima

El seguro cubre el reembolso del precio de las comunicaciones o conexiones fraudulentas efectuadas por un Tercero desde que se produce el siniestro, durante el período anterior a la solicitud a Orange de anulación de la Tarjeta SIM, microsim o USIM y hasta 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del Robo/Atraco, así como los gastos de emisión de la factura detallada de las comunicaciones o conexiones fraudulentas, en caso de indemnización del siniestro.

4.2.- LÍMITES DE COBERTURAS

El límite de cobertura por siniestro y anualidad de seguro será el menor valor de los dos indicados a continuación, según sea el caso:

- Valor de compra del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro, en cualquier punto de venta de Orange, o
- 150€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange Base.
- 350€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange Medium.
- 600€ en caso de contratación de la Modalidad Tranquilidad Total Orange Top.

Además de los límites mencionados en lo que antecede, en caso de Uso Fraudulento de la tarjeta SIM, microsim o USIM posterior a una Sustracción Ilegítima, el importe máximo de indemnización por siniestro y anualidad de seguro será el siguiente:

- Modalidad [redacted] Base: 1.000 euros (mil euros).
- Modalidad [redacted] Medium: 2.000 euros (dos mil euros).
- Modalidad [redacted] Top: 3.000 euros (tres mil euros) .

4.3.- CUOTA DE GESTIÓN

Cualquiera que sea la modalidad de seguro contratada, en caso de siniestro aceptado se aplicará una Cuota de 15 (quince) euros por siniestro.

5.- EXCLUSIONES

5.1.- Los daños causados a las partes externas del Equipo Asegurado cuando estos no impidan el funcionamiento adecuado del mismo, tales como arañazos y cualquier otro daño puramente externo que se considerará como daño estético.

5.2.- La Oxidación no accidental.

5.3.- Cualquier siniestro facilitado por el Asegurado o que sea la consecuencia de una omisión o negligencia. La negligencia incluirá el hecho de dejar el Equipo Asegurado desatendido en un lugar público o en un vehículo aparcado en un lugar público y no debidamente cerrado con llave.

5.4.- El extravío o simple desaparición del Equipo Asegurado, incluso si se debe a un Accidente.

5.5.- Cualquier acto intencionado o fraudulento en el que medie mala fe, cometido por el Asegurado o cualquier persona que no sea un Tercero.

5.6.- Cualquier uso fraudulento efectuado con posterioridad a un siniestro facilitado por una negligencia.

5.7.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de la fecha de la solicitud de cancelación de la tarjeta SIM, microsim o USIM.

5.8.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro.

5.9.- Cualquier daño indirecto, pérdida financiera sufrida por el Asegurado durante o tras un siniestro.

5.10.- Las consecuencias directas o indirectas de la destrucción o pérdida de bases de datos, ficheros o software instalados en el Equipo Asegurado, durante o tras un siniestro.

5.11.- Las consecuencias de cualquier guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades.

5.12.- Las consecuencias de cualquier radiación ionizada u otra capacidad peligrosa de elementos o partes nucleares que formen parte del mismo.

5.13.- Cualquier hecho o circunstancia que deba ser asumida por la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros.

5.14.- Las averías producidas antes del 16 (dieciséis) día posterior a la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

5.15.- Daños causados a un equipo/dispositivo que no tenga la consideración de 'nuevo' según la definición de 'Equipo Asegurado' de la cláusula 3.

6.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

De forma general, tan pronto como tenga conocimiento del siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo a la Plataforma de Gestión del Seguro, llamando al 1474, y seguir las instrucciones comunicadas por la misma.

Además, salvo caso fortuito o Fuerza mayor, el Asegurado deberá:

- **En caso de Robo/Atraco/Hurto:**
  - **Presentar denuncia ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia el Robo del Equipo Asegurado, las circunstancias del siniestro así como las referencias del Equipo Asegurado (marca, modelo, número de serie/IMEI)**
  - **Solicitar a [redacted] bloqueo del IMEI del Equipo Asegurado.**
- **En caso de Daño Accidental o Avería:**
  - Evitar cualquier intento de reparación del Equipo Asegurado, sin la previa aprobación de la Plataforma de Gestión del Seguro.
  - Evitar la utilización de cualquier "Servicio Post Venta" de su propia elección.

PRUEBA DE SINIESTRO: para completar el proceso, el Asegurado deberá remitir a la Plataforma de Gestión del Seguro, por cualquiera de los medios previstos, los siguientes documentos o información:

- **En todos los casos:**
- Declaración del Asegurado especificando las circunstancias del siniestro.
- **En caso de Robo/Atraco/Hurto:**
- Copia legible de la denuncia efectuada ante la autoridad competente.
- **En caso de Uso Fraudulento:**
- La factura detallada de las comunicaciones fraudulentas.
- **En caso de Daño Accidental, Oxidación Accidental, o Avería:**
- El Equipo Asegurado.

Siempre que resulte necesario, el Asegurado, deberá aportar cualquier otra información o documentación adicional que le pueda ser requerida para la prueba del siniestro o de los daños reclamados.

En caso de aceptación del Siniestro, el Equipo Asegurado pasará a ser propiedad de los Aseguradores.

7.- PRIMA

Los importes de la prima mensual (impuestos y recargo del Consorcio de Compensación de los Seguros incluidos) a cargo del Tomador, según la modalidad de seguro suscrita, son:

- Modalidad Tranquilidad Total Orange Base: Prima neta: 3,7661€, Impuestos: 23,16 cénts.€, Recargo Consorcio: 0,23 cénts.€ - Prima total: 4,00 (cuatro) euros por mes.
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Medium: Prima neta: 7,5316€, Impuestos: 46,32 cénts.€, Recargo Consorcio: 0,52 cénts.€ - Prima total: 8,00 (ocho) euros por mes.
- Modalidad Tranquilidad Total Orange Top: Prima neta: 11,2935€, Impuestos: 69,45 cénts.€, Recargo Consorcio: 1,20 cénts.€ - Prima total: 12,00 (doce) euros por mes.

El importe de la prima mensual será abonado por el Tomador a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de Orange mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que la que consta en Orange para la domiciliación de las facturas del servicio de telefonía móvil de Orange del Tomador donde aparecerá también el cargo correspondiente al Seguro contratado. La prima será obligatoriamente devengada a principio de cada ciclo de facturación mensual por lo que cualquier ciclo empezado dará lugar a la domiciliación del correspondiente recibo mensual.

No obstante el Tomador podrá notificar su decisión de cancelar la póliza de seguro siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente. Los Aseguradores se reservan el derecho a modificar el importe mensual de prima, en cuyo caso los Aseguradores deberán notificarlo al Tomador con una antelación previa mínima de 1 (un) mes. A recepción de dicha notificación, y en caso de desacuerdo con la modificación propuesta por el Asegurador

fecha de edición: diciembre 2012

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



el Tomador podrá comunicar su decisión de cancelar la póliza siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente.

8 - FECHA DE EFECTO DE LA PÓLIZA

La póliza y las garantías de Daño Accidental, Oxidación Accidental y Sustracción Ilegítima previstas en la misma toman efecto en la fecha de la aceptación por el Tomador de las presentes Condiciones, con sujeción al pago efectivo de la prima.

La garantía de Avería toma efecto a contar desde el 16 (dieciséis) día después de la fecha de adquisición del Equipo Asegurado.

9 - DURACIÓN DE LA PÓLIZA

La duración de la póliza y de las garantías cubiertas es de 1 (un) año, renovable automáticamente por años sucesivos, con sujeción a la facultad de rescisión indicada en la cláusula 10 siguiente.

10 - FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

El Tomador tiene la facultad de rescindir la póliza en cualquier momento, informando de ello a través del Servicio de Atención al Cliente de [redacted]. La rescisión entrará en vigor con efecto inmediato. Asimismo, los Aseguradores podrán rescindir la póliza por causa justificada mediante comunicación al Tomador con 1 (un) mes de antelación a la fecha en la que haya de surtir efecto la rescisión. En caso de impago de la prima por parte del Tomador, se estará a lo dispuesto en el art.15 de la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro. **La póliza finaliza en los demás casos previstos por la legislación de seguros en vigor y, en particular, en caso de rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil del Asegurado con Orange. La rescisión de la póliza tomará efecto en la fecha de entrada en vigor de la rescisión del contrato del servicio de telefonía móvil con Orange.**

11 - EXTINCIÓN DE LAS COBERTURAS

Las garantías finalizan en la fecha de extinción de la póliza tal y como consta en la cláusula 10.

12 - ÁMBITO GEOGRÁFICO

El presente contrato tiene ámbito de aplicación mundial.

13 - PROTECCIÓN DE DATOS

AIG Europe Limited (con domicilio en Madrid, Pº de la Castellana 216) y Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (con domicilio en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8) se comprometen a proteger la privacidad de sus clientes, de los reclamantes y de cualesquiera otras personas. La "Información Personal" es aquella información que le identifica y hace referencia tanto a usted como a otras personas (como pudieran ser las personas a su cargo). Al facilitar datos de carácter personal, usted autoriza a las Compañías Aseguradoras a utilizarlos del modo que se describe más abajo. Si usted facilitara información Personal sobre otra persona, al hacerlo estará confirmando que cuenta con la autorización necesaria para proporcionarla al objeto de ser utilizada del modo que se describe a continuación. La información Personal será utilizada para la cotización, administración y gestión del contrato de seguro, así como por motivos de marketing y oferta de productos de seguro. Debido a la naturaleza global de la actividad de AIG Europe cabe la posibilidad de que la información Personal se transfiera a personas/entidades localizadas en otros países, incluyendo los Estados Unidos de América y otros países cuyas leyes sobre protección de datos difieren de las de su país de residencia. Para el ejercicio de sus derechos sobre su Información Personal, rogamos envíe un correo electrónico a: atencioncliente.es@aig.com o atencionalcliente@plusultra.es o lo comunique por escrito a los domicilios arriba indicados. Encontrará más información sobre el uso que AIG Europe hace de la Información Personal en el documento completo sobre su Política de Privacidad en www.aig.com.es/es-politica-de-privacidad o solicitando una copia a través de los medios de contacto indicados anteriormente.
Mediante la firma del presente documento usted otorga el consentimiento necesario para el tratamiento de la información Personal exclusivamente para los fines arriba transcritos, incluida la transferencia internacional a los Estados Unidos de América.

14 - JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLES

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción y legislación españolas, siendo competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del Tomador, a cuyo efecto éste designará un domicilio en España en caso de que el suyo estuviese en el extranjero.

15 - INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES

En caso de quejas o reclamaciones, el Tomador, el Asegurado o causahabientes de cualquiera de ellos, podrá dirigirse directamente mediante comunicación escrita al Asegurador:
- AIG Europe Limited: Departamento de Atención al Cliente
Nº de fax: +34 91 567 7434
E-mail: atencioncliente.es@aig.com
- Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros: Departamento de Atención al Cliente de PLUS ULTRA SEGUROS, Plaza de las Cortes, 8 – 28014 Madrid.
E-mail: atencionalcliente@plusultra.es

Además, siempre que se acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y que la resolución haya sido contraria a la petición del Reclamante o no se haya producido en el plazo de dos meses desde su presentación, el Reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Pº de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Las anteriores instancias de reclamación no son obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, ni al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

16 - SUBSANACIÓN DE DIVERGENCIAS

En atención a lo previsto en el artículo 8 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, se hace constar que si el contenido de esta Póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro y/o Asegurado podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la Póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar ninguna reclamación, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

17 –INFORMACIÓN PREVIA

De conformidad con la legislación vigente, el Asegurador a quien se solicita cobertura manifiesta:
1.- Que el presente seguro se celebrará con AIG Europe Limited, inscrita en el registro de Inglaterra y Gales con el número 01486260. Domicilio social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Reino Unido. AIG Europe Limited (sucursal en España) tiene su sede en Paseo de la Castellana 216, 28046, Madrid y Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, provisto del CIF A-30014631 domiciliado en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8, ambas debidamente inscritas en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2.- Que el Estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de AIG Europe Limited es Reino Unido, siendo la autoridad de control la Financial Services Authority, si bien con supervisión de los negocios en España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros es España, siendo su autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Pº de la Castellana, 44 – 28046 Madrid.

3.- Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, el Texto Refundido de la Ley 30/1995 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa española de desarrollo.

4.- Que las instancias internas de reclamación serán las siguientes:
a) En primer lugar SPB, Apartado de Correo 99010, 28043 Madrid.
b) En segundo lugar: departamento de atención al cliente de AIG Europe Limited, Nº de fax: +34 91 567 7434
E-mail: atencioncliente.es@aig.com. O de Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros:
Departamento de Atención al Cliente de PLUS ULTRA SEGUROS, Plaza de las Cortes, 8 – 28014 Madrid.
E-mail: atencionalcliente@plusultra.es

5.- Que las instancias externas de reclamación serán las siguientes:
a) El Juzgado de Primera Instancia correspondiente al domicilio del Tomador.
b) Uno o varios árbitros en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje.
c) La Dirección General de Seguros si el reclamante considera que la

fecha de edición: diciembre 2012

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR



entidad aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.

El Tomador conoce y acepta la información contenida en esta cláusula, que le ha sido facilitada al Tomador el mismo día de la firma del presente contrato, pero con anterioridad a la misma.

18 - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA EN SEGUROS DE DAÑOS EN LOS BIENES

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.

Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1.- Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

a.- Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y caídas de meteoritos.

b.- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c.- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

2. Riesgos excluidos.

a.- Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b.- Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c.- Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d.- Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e.- Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f.- Los debidos a la mera acción del tiempo y, en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g.- Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h.- Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

i.- Los causados por mala fe del asegurado.

j.- Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

k.- Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l.- Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridos como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m.- Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe o calamidad nacional.

3. Franquicia.

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

4. Extensión de la cobertura.

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, Beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de 7 (siete) días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio (www.consorseguros.es), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

19 - DATOS DE CONTACTO

Cualquier petición de información o declaración de siniestro deberá dirigirse exclusivamente a SPB, Agencia de Seguros Vinculada, S.A., por los siguientes medios:

Por escrito:
[redacted]

Por teléfono (de lunes a viernes, de 9 a 20h): [redacted]
Número de teléfono exclusivo [redacted]
Por correo electrónico: [redacted]
Web de seguimiento: [redacted]

Firma del Tomador / Asegurado

Firma del Asegurador AIG EUROPE LIMITED,

Firma del Asegurador [redacted]

Paseo de la Castellana 216
Torre de las Cortes 6
28046 Madrid

fecha de edición: diciembre 2012

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

Por el presente, le notifico que, con fecha 17 de octubre de 2013, el Sr. Alcalde-Presidente de este Excmo. Ayuntamiento de Tomelloso, ha dictado la resolución que a continuación le traslado literalmente:

"Mediante reclamación nº 13L032/723/2013/1-MM6 presentada en la OMIC de Tomelloso y formulada por Dª. [redacted] con DNI [redacted] contra la empresa de la que es titular la razón social [redacted], con domicilio en [redacted] de [redacted] y con C.I.F. número [redacted] se ha tenido conocimiento de los siguientes hechos: adquiere un terminal promocional con fecha 5 de enero marca iphone 5 que ha tenido que ser sustituido en varias ocasiones por el seguro contratado con cobertura para averías pero el problema se reproduce dado que al parecer no le dan el terminal nuevo sino uno ya usado o como lo llaman "puesto a cero". La garantía del producto es de dos años por lo que procede el cambio y solicita entrega de nuevo terminal.

RESULTANDO que con fecha 21 de junio de 2013 la OMIC de Tomelloso remite a la imputada un escrito (recepcionado el 26/06/2013), donde se le da traslado de la reclamación, solicitándole "su versión de los hechos, aportando además cuantos documentos obren en su poder, sobre el asunto" e informando que si finalizado el plazo concedido no se hubiera obtenido respuesta se continuaría con los oportunos trámites administrativos.

La reclamada remite escrito que obra en el expediente de fecha 26/08/13, dando su versión de los hechos e informando de que tras realizar un estudio de la petición, informan de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes y que deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted] para el ejercicio de las acciones derivada de la póliza de seguro contratada.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no atender la mediación realizada, por ello la OMIC de Tomelloso realiza un requerimiento de fecha 29/08/13 (notificado el 03/09/13) por el que se expone que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

En relación con la reclamación presentada por Dª. [redacted] contra la mercantil [redacted] sobre derechos de los consumidores y usuarios, el RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE TOMELLOSO,

INFORMA que la misma se ha tramitado de acuerdo con la legislación vigente, procediendo adoptar lo siguiente:

Que se incoe expediente sancionador, que se tramitará con el número 16/2013-C, a la razón social [redacted] con domicilio en [redacted] y con CIF número [redacted] para determinar las infracciones en que hubiera podido incurrir y la aplicación, en su caso, de las sanciones que en Derecho procedan.

Tomelloso, a 17 de Octubre de 2013

Fdo.: [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

Por el presente, le notifico que, con fecha 17 de octubre de 2013, el Sr. Alcalde-Presidente de este Excmo. Ayuntamiento de Tomelloso, ha dictado la resolución que a continuación le traslado literalmente:

"Mediante reclamación nº 13L032/723/2013/1-MM6 presentada en la OMIC de Tomelloso y formulada por Dª. [redacted] con DNI [redacted] contra la empresa de la que es titular la razón social [redacted] con domicilio en [redacted] de [redacted] y con C.I.F. número [redacted] se ha tenido conocimiento de los siguientes hechos: adquiere un terminal promocional con fecha 5 de enero marca iphone 5 que ha tenido que ser sustituido en varias ocasiones por el seguro contratado con cobertura para averías pero el problema se reproduce dado que al parecer no le dan el terminal nuevo sino uno ya usado o como lo llaman "puesto a cero". La garantía del producto es de dos años por lo que procede el cambio y solicita entrega de nuevo terminal.

RESULTANDO que con fecha 21 de junio de 2013 la OMIC de Tomelloso remite a la imputada un escrito (recepcionado el 26/06/2013), donde se le da traslado de la reclamación, solicitándole "su versión de los hechos, aportando además cuantos documentos obren en su poder, sobre el asunto" e informando que si finalizado el plazo concedido no se hubiera obtenido respuesta se continuaría con los oportunos trámites administrativos.

La reclamada remite escrito que obra en el expediente de fecha 26/08/13, dando su versión de los hechos e informando de que tras realizar un estudio de la petición, informan de que [redacted] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes y que deben dirigirse a la compañía aseguradora [redacted] con domicilio en el [redacted], para el ejercicio de las acciones derivada de la póliza de seguro contratada.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no atender la mediación realizada, por ello la OMIC de Tomelloso realiza un requerimiento de fecha 29/08/13 (notificado el 03/09/13) por el que se expone que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art.

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V.: ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada contesta mediante escrito de fecha 13 de septiembre que obra en el expediente, idéntico y en los mismos términos que el reproducido de fecha 26/08/2013.

RESULTANDO que, al no desvirtuar los hechos la encartada y no volver a atender el requerimiento realizado, por ello la Inspección de Consumo de Tomelloso vuelve a realizar otro requerimiento de fecha 20/09/13 (notificado el 25/09/13) por el que se expone que, considerando que la reclamada actúa como vendedora del terminal pues así se deduce de la documentación que obra en el expediente, y que el terminal de la marca Iphone 5 16gb negro 3010230 reo emp con IMEI 013406009459789 sigue sin reparar y comunicando que la pretensión realizada por la reclamante solicitando el cambio del producto resulta perfectamente legítima, al amparo de lo establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en concreto en sus artículos 119 y 123. Asimismo, se comunica que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y que por todo lo expuesto, y salvo que por su parte pueda aportar prueba que acredite que la falta de conformidad del bien no se trata de un defectos de fabricación que ya existía cuando el producto se entregó (art. 123.1) o bien pueda alegar que la opción elegida por el comprador resulta imposible o desproporcionada (art. 119) se entiende que debe cumplir con lo establecido en dicha normativa, de lo que se le advierte, indicándole que dispone de un plazo de diez días para satisfacer la pretensión del reclamante y de no ser así, esta práctica podría constituir infracción en materia de consumo y ser objeto de incoación de expediente sancionador.

La encartada no ha contestado al citado requerimiento y dentro del plazo concedido.

CONSIDERANDO que los mencionados hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor de conformidad con la tipificación establecida en los arts. 3.2.8, 6 y 9.1 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio (BOE nº 168, de 15 de julio), por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y la producción agroalimentaria por la negativa injustificada a satisfacer demandas del consumidor o usuario y de expendedores o distribuidores, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas y en relación con los arts. 49.1.k), 118, 119, 120, 121 y 123 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre (BOE nº 287, de 30 de noviembre), por el que se aprueba el texto

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias y arts. 7.1.b) y 39 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre (DOCM nº 255, de 20 de diciembre), del Estatuto del Consumidor.

CONSIDERANDO que para las infracciones señaladas, y sin perjuicio de otra calificación que se derive de la instrucción del expediente, teniendo en cuenta la normativa aplicable y a la vista de la calificación dada por el art. 40 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, pueden corresponder las siguientes sanciones (art. 41.1) de la Ley 11/2005):

A) Infracciones Leves
a) Amonestación por escrito.
b) Multa de hasta 5.000 euros con los siguientes tramos:
Grado mínimo: hasta 1.000 euros.
Grado medio: desde 1.001 hasta 3.000 euros.
Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

CONSIDERANDO que las competencias atribuidas para acordar la iniciación del presente procedimiento sancionador viene dadas en virtud de los arts. 6.2.f) y 38 de la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha y el art. 46.1 del Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras leyes complementarias.

Vistas las disposiciones citadas y de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre) de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE nº 12, de 14 de enero) y el artículo 13 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189, de 9 de agosto), por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

HE RESUELTO:

PRIMERO.- Que se incoe expediente sancionador, que se tramitará con el número 16/2013-C, a la razón social [redacted] para determinar las infracciones en que hubiera podido incurrir y la aplicación, en su caso, de las sanciones que en Derecho procedan.

SEGUNDO.- Para la tramitación del expediente se nombra instructor de este procedimiento a Dª. [redacted] y secretario a D. [redacted] contra quienes se

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

podrá promover recusación por los interesados, en cualquier momento del procedimiento, en los términos previstos en el artículo 29 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285, de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TERCERO.- Notificar, en legal forma, a los interesados la presente Resolución, así como al inculpado significándole que, de conformidad con el artículo 135 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 13 y 16.1 del Real Decreto 1398/93, de 4 de agosto (BOE nº 189 de 9 de agosto), por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, se le concede un **plazo de quince días hábiles**, contados a partir del siguiente al de la notificación, para contestar o proponer la prueba de que intente valerse para defensa de su derecho y solicitar audiencia en el procedimiento, entendiéndose que el reconocimiento de los hechos o el pago voluntario de la sanción podrá implicar el fin del procedimiento, sin perjuicio de interponer el recurso procedente y que transcurrido el plazo anteriormente citado sin haber efectuado alegaciones, a la presente iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución a los efectos previstos en los artículos 18 y 19 del Reglamento de Procedimiento Sancionador, procediéndose a la resolución del expediente.

CUARTO.- Asimismo, y en virtud de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 4/99, de 13 de enero (BOE nº 12 de 14 de enero), por la que se modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre (BOE nº 285 de 27 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se le informa que el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación del procedimiento es de seis meses, iniciándose su cómputo desde la fecha del presente trámite procedimental.

QUINTO.- Igualmente se le informa que el número de teléfono, dirección postal, correo electrónico en su caso, etc., a los que puede acudir para obtener información sobre el estado de tramitación del procedimiento son los siguientes:

- Teléfono: [redacted]
- Dirección: [redacted]
- omic@aytotomelloso.es

ÁMBITO- PREFIJO	CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN	FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
ORVE	**ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e**	**2026-05-12 15:00:15**
Nº registro	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN	Validez del documento
REGAGE26s00045808435	**https://run.gob.es/hsblF8yLcR**	**Copia**

ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR

EXCMO. AYUNTAMIENTO
Oficina Municipal de Información al Consumidor
PLAZA DEL MERCADO 3
Teléfono 926 52 88 01 Ext.1360
omic@aytotomelloso.es
TOMELLOSO (C. REAL)

SEXTO.- El procedimiento sancionador se desarrolla de acuerdo con el principio de acceso permanente, por lo que en cualquier momento los interesados tienen derecho a conocer el estado de tramitación, acceder y obtener copias de los documentos contenidos en el expediente."

Lo que le notifico en Tomelloso, a dieciocho de Octubre del dos mil trece.

LA SECRETARIA.

D. [redacted]

ÁMBITO- PREFIJO
ORVE
Nº registro
REGAGE26s00045808435
CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN
https://run.gob.es/hsblF8yLcR
FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO
2026-05-12 15:00:15
Validez del documento
Copia
ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e

INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : ORVE-da9f-d074-87fb-ce71-c951-d04b-0883-068e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsblF8yLcR