

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06682.3 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de mayo de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación de Empresas de talleres de reparación, venta, recambios y otras actuaciones afines.

Recibida con fecha 9 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de abril de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el dinero abonado para reservar un coche pues al ir a retirarlo no le aceptaron el pago con la tarjeta Visa que llevaba. Solicita el reintegro de la reserva pues le han generado muchas molestias y pérdida de tiempo.

La parte reclamada ha formulado alegaciones, aceptando expresamente el arbitraje, y manifestando que la cliente al acudir a retirar el vehículo no pudo realizarlo al no portar una tarjeta de crédito válida (con límite económico suficiente para hacer frente al importe de la franquicia) y a su nombre, no pudiéndose aplicar el bloqueo del precio de 950€ en garantía. Ello no obstante, en el mostrador se le ofreció la posibilidad de suscribir a cambio una póliza a todo riesgo, subsanando de este modo el problema, siendo ello rechazado por la propia reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 30 de mayo de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamante no comparece a la Vista, reiterando por escrito su pretensión.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED], manifestando a su vez que, la cliente realizó la reserva con el intermediario [REDACTED] que es quién ha recibido la reserva y no [REDACTED]. Que en todo momento se informa de los requisitos necesarios para suscribir el contrato de alquiler, incumpliendo la cliente los requisitos para el pago del servicio. Que no se ha llegado a suscribir el contrato, ni a facturar concepto alguno.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO, adoptado colegiadamente por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda no entrar a conocer de la **pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, del documento de reserva aportado por la reclamante, no se deduce el importe que reclama, ni que la empresa reclamada ([REDACTED]) sea la destinataria de la misma, careciendo el expediente de la legitimidad pasiva necesaria.

Procediendo por ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento de la presente Resolución será de **cinco días naturales**, a contar desde la recepción de la notificación de la misma. Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman la presente los indicados árbitros, en el lugar y fecha principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

[REDACTED]