



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01153.3 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

(antes #####, #####)

En Madrid, a 12 de mayo de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (FUCI).

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 4 de febrero de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 19 de abril de 2021 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud.

Arbitraje: verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente

El 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 las 9 llamadas desde la línea ##### al ##### realizadas el 10/01/20, facturadas por su operadora sin haber sido previamente avisada de su coste, solicitando el reintegro de su importe (71,82€ más IVA).

La parte reclamada ha realizado alegaciones, aceptando expresamente el presente arbitraje siempre que este sea en Derecho y por escrito, entendiendo que la Junta Arbitral Regional de Consumo es incompetente por razón de la materia para intervenir en esta **reclamación** y manifestando en todo caso que no es cierto lo alegado por la reclamante, pues el servicio ##### nada tiene que ver con la #####, ya que presta servicios de consulta telefónica sobre números de abonados, previa locución inicial obligatoria sobre el precio máximo y denominación del prestador del servicio. El cliente puede finalizar la llamada (durante los 15 primeros segundos) o continuar con la misma, contratando el servicio de información prestado, todo ello de conformidad con la legislación aplicable, no procediendo en consecuencia reintegro alguno.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 12 de mayo de 2021, la parte reclamada ha sido citada en tiempo y forma, no así la parte reclamante que no ha acusado recibo ni de la designación del Colegio Arbitral ni de la celebración de la presente audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 los siguientes motivos:

1º.- En cuanto a que la empresa reclamada ha aceptado el arbitraje formulado siempre que éste se realice por escrito pero con arreglo a Derecho, y la reclamante no ha aceptado expresamente dicha limitación (el arbitraje de consumo se resuelve normalmente en **EQUIDAD**), no se ha formalizado en el presente expediente el preceptivo **Convenio Arbitral**, ya que no consta claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo en Derecho. Esto impide a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada (Artículo 34 del RD 231/2008).

2º.- Por tanto, tanto la comunicación de la designación del Colegio Arbitral como la celebración por escrito de la presente Audiencia, no han sido debidamente notificadas a la parte reclamante, a pesar de los intentos realizados, no pudiéndose considerar válidamente formalizada la designación del Colegio Arbitral.

3º.- Y por cuanto, no habiendo acreditado la reclamante la falta de información sobre el precio de la llamada, revisadas las nueve llamadas reclamadas al #####, desde la línea móvil ##### por importe de 71,82€, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo los importes facturados correctos y acordes a las tarifas de los servicios prestados: el ##### informa sobre números de teléfono de abonados previa locución, pudiendo no aceptar el usuario el citado servicio en el **plazo** de 15 segundos.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto. El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.