



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02569.0 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de febrero 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 público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 6 de abril de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 25 de enero de 2021 resolución de inicio por el 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 derecho.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, analiza 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 cobro de unas llamadas realizadas al #####, número de atención al cliente de #####, solicitando su devolución (21,77€ del 16/01/20 y 102,33€ del 19/02/20).

La parte reclamada ha realizado alegaciones, aceptando el arbitraje propuesto siempre que este se canalice por escrito o telemáticamente, y que se realice con arreglo a Derecho; y manifestando su oposición a la **reclamación** formulada, toda vez que el número 7146/7 no pertenece al número de atención al cliente de #####, ni se publicita de dicho modo, sino a servicios de consulta telefónica sobre números de abonados. Que con arreglo a la regulación aplicable, tras marcar la citada numeración, no se produce de forma inmediata la contratación del servicio, sino que previamente se escucha una locución informando del precio, del prestador del servicio y de la duración máxima de la llamada. Entendiendo en consecuencia que no procede la devolución del importe reclamado.

Celebrándose la audiencia escrita el 24 de febrero de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, formulando la parte reclamada nuevas alegaciones cuya copia se incorpora al presente.

Comunidad de Madrid

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.- Por cuanto habiendo aceptado la empresa reclamada el arbitraje formulado siempre que éste se realice por escrito pero con arreglo a Derecho, no habiendo aceptado expresamente el reclamante dicha limitación (el arbitraje de consumo se resuelve normalmente en **EQUIDAD**); no ha quedado en el presente expediente formalizado el preceptivo **Convenio Arbitral**, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo en derecho, impidiendo así a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada (Art. 34 del RD 2317/2008).

2º.- Por cuanto, revisadas las llamadas reclamadas al ##### desde la línea móvil ##### por un importe de 27,71€ del 16/01/20 y al ##### desde la línea fija ##### de 102,33€ del 79/02/20, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo los importes facturados correctos y acordes a las tarifas de los servicios prestados. Ambos informan al usuario sobre empresas, organismos o particulares previa locución (el ##### informa sobre películas de TV y pertenece a la empresa #####, #####; y el ##### informa sobre números de teléfono de abonados).

Procediendo por todo ello el **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.