



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03268.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad. Recibida con fecha 26 de mayo de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 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 EQUIDA#####designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente. La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida desde febrero de 2020 que le reclaman y que por motivos personales (impago nóminas, demandante de empleo sin prestación, crisis sanitaria, etc...) no pudo pagar en **plazo**. Solicita denunciar a la operadora por atentar contra la integridad personal, por no facilitar o disponer de hojas de reclamaciones y por no disponer de mecanismo para negociar deudas física. La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que ha realizado un ajuste de 31€, importe correspondiente al cargo por gestión de cobros facturado el 26/06/20, estando el cliente al corriente en el pago. Convocándose la audiencia escrita el 8 de febrero de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones. Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º. Por no ser la acción de "atentar contra la integridad personal" materia consumerista, sino de orden civil, quedando al respecto expedita la vía judicial.

2º. Por carecer este Órgano Arbitral de competencias inspectoras/sancionadoras en materia de Hojas o Libro de Reclamaciones.

3º. Y por no detectarse vulneración alguna de los derechos del consumidor en cuanto a la **reclamación** de "no disponibilidad de mecanismos para negociar deudas", toda vez que la legislación vigente y aplicable no obliga a las operadoras de telefonía a ello.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.