



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05235.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 3 de mayo de 2021 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de febrero de 2022 **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 **EQUIDAD**.

El árbitro 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 las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta contratada telefónicamente, cuya grabación aporta, pues le suministran menos Gigas de los ofertados. Solicita se regularice la situación y que le indemnicen con 150 € por las molestias ocasionadas, pues considera la publicidad engañosa y la oferta una estafa.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 14 de junio de 2021, manifestando que la oferta realizada el 19/02/21 consistía en la tarifa Go Flexible para la línea ##### con un 20% de descuento durante 12 meses por el precio final de 19,96€/mes, disponiendo de 100 Gb durante 6 meses, 10 Gb/mes y otros 40GB. Que ello no obstante, desde el 03/05/21 se le aplica sobre la misma tarifa un descuento del 40% durante 12 meses.

Celebrándose la **audiencia escrita el 4 de abril de 2022**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas partes por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO:**

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 **reclamación** formulada por los siguientes motivos:

Por cuanto, tratándose de un cambio de tarifa por descatalogación, y habiendo aceptado la propia reclamante una nueva oferta con fecha 03/05/21, la controversia había quedado regularizada con anterioridad a la celebración de la Audiencia, mediante el acuerdo.

Comunidad de Madrid

Cuota en 14,95 €/mes.

Por cuanto, si bien la reclamante ha cuantificado la **reclamación** de daños y perjuicios solicitada en 150€, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Sin embargo, las indemnizaciones por daños y perjuicios están expresamente excluidas de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la operadora reclamada. Además, no existe un **Convenio Arbitral** formalizado al respecto, lo que impide a este Órgano Arbitral conocer de la citada **reclamación**.

Y por cuanto, no siendo audible la grabación aportada por la reclamante, comprensiva teóricamente de la oferta e información comercial recibida, pero habiendo insistido ésta última en haber padecido un engaño/estafa contractual por el cambio de tarifa; no pudiendo ser objeto de arbitraje de consumo las cuestiones en las que existan indicios racionales de delito, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no procede tampoco resolver la controversia planteada.

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.