



Comunidad de Madrid

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 09174.7 / 2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril de 2023, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, D^a [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 17 de agosto de 2022 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2023 **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 la facturación de una llamada fraudulenta del día 18/07/22 al número [REDACTED] que no reconoce; solicitando su devolución (9,1254€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 9 de febrero de 2023, manifestando que la llamada de referencia se ha realizado desde la línea del cliente, siendo un servicio de acceso público y de información facilitado por terceros y que desde la compañía no cabe bloquear. Que son los proveedores de dichos servicios de consulta, ajenos al operador, los que informan previamente del precio de la llamada, debiendo formularse la reclamación ante ellos.

Celebrándose la **audiencia escrita el 13 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna de ellas por escrito nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por estar expresamente excluidas de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada, las reclamaciones relacionadas con “...teléfonos de atención con numeración [REDACTED] y servicios prestados por terceros”, **no existiendo formalizado Convenio Arbitral** al respecto, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, siendo nula de pleno derecho la designación del órgano arbitral realizada, impidiendo todo ello a este Colegio Arbitral conocer de

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

la reclamación formulada.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto, especialmente contra la empresa prestadora del servicio y titular de la línea [REDACTED]

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

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo