

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03213.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de enero de 2019, 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: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Amas de casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 19 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de septiembre de 2018 **Resolución de Inicio** por la 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 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 la facturación emitida que incumple la oferta contratada en mayo de 2018. Solicita el envío del contrato (en papel y grabación), la devolución de los cobros indebidos con el interés legal correspondiente, una compensación por los perjuicios ocasionados y el cumplimiento de las condiciones contratadas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 21/03/18 el cliente suscribió el Paquete de Fibra 50 Mb One M por 34€/mes durante seis meses.

Que ha realizado un total de tres abonos, de 25,45€ el 22/05/18, de 12€ el 19/06/18 y de 12€ el 15/07/18.

Celebrándose la **audiencia oral el 18 de octubre de 2018**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, ni realizó por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, debidamente representada por [REDACTED], reiterándose en su reclamación y manifestando que manteniendo el servicio con la operadora, lo único que solicita es el cumplimiento de la oferta contratada y el reintegro de las cantidades cobradas de más hasta la fecha, que ascienden a 122,70€. Incorpora escrito de alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció el 24 de octubre de 2018, emitiendo el siguiente **ACUERDO**: *Ante las manifestaciones de las partes durante la Audiencia y teniendo en cuenta las grabaciones y la nueva documentación incorporada durante la Vista al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **suspender la presente sesión y la emisión del correspondiente Laudo** para:*

1º/ Trasladar a la parte reclamada las nuevas alegaciones formuladas por la parte reclamante durante la audiencia, así como las 19 grabaciones incorporadas, para que a su vez, realice al respecto las manifestaciones que estime pertinentes.

2º/ Requerir a la reclamada que incorpore al expediente, la oferta completa remitida al reclamante por el 21 de marzo de 2018 y copia del contrato suscrito.

3º/ Requerir al reclamante que informe sobre la finalidad o ámbito de uso (comercial, empresarial o profesional) del servicio objeto de controversia.

4º/ Y prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral, por un período de noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, para poder resolver el órgano arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, se reúne nuevamente el Colegio Arbitral y, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las nuevas manifestaciones de las partes, cuyas copias se adjuntan al presente, 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 cuanto ha quedado acreditado en el expediente que, en la fecha de la contratación (21/05/18) de la oferta comercial objeto de controversia, **el reclamante no**



era un consumidor final, sino un profesional que utilizaba los servicios de telecomunicaciones para su actividad profesional.

De modo que no cabe entrar en el fondo del asunto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al encontrarse esta vía reservada a consumidores y usuarios finales destinatarios de bienes y servicios.

En efecto, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por la Ley 3/2014, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin ánimo de lucro, actúan en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto, indicando asimismo al reclamante, que podrá dirigir en su caso reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del presente. Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman la presente los indicados árbitros, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

