

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04126.5 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de diciembre de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 9 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 23 de septiembre de 2019 **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 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 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 con posterioridad a la baja de todos los servicios formulada el 28/11/18 y la devolución de los routers en tienda el 05/12/18, teniendo que reiterar sus solicitud de baja con fecha 02/04/19. Solicita que la operadora acredite sus petición de baja, el reintegro de todas las cantidades cobradas de mas, la anulación de la deuda que le reclaman y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando a su vez, que, con fecha 28/11/18 la cliente solicitó la baja de la línea [REDACTED] ofreciéndole una suspensión temporal de tres meses que fue expresamente aceptada. Posteriormente, con fecha 01/04/19 solicitó la baja de las líneas [REDACTED] siendo la misma aplicada con efectos del 03/04/19, manteniendo pendiente de pago 211,21€, cantidad correspondiente a las facturas emitidas en marzo y abril de 2019 y por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 25 de octubre de 2019**, 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:**



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 de la parte reclamante** por los siguientes motivos:

1º.- Por cuanto ha quedado acreditado en el expediente que **la reclamante no es un consumidor final, sino un profesional (enfermera)** que utiliza los servicios de telecomunicaciones para su actividad. 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, 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, establece que 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.

2º.- Por **carecer el expediente de la información suficiente y necesaria** para su resolución, al no haber aportado la reclamante solicitud de baja alguna, ni las facturas reclamadas emitidas desde diciembre de 2018 hasta febrero de 2019, desconociéndose el contenido de las mismas, y, por cuanto, vistos los compromisos de permanencia asociados a las dos líneas objeto de controversia, la operadora no ha acreditado el cargo de 80€ facturado por el cambio en las condiciones de la *tarifa 4G de [REDACTED] en tu negocio*.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía para que la reclamante acuda a la **Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital**, organismo competente para los profesionales, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular 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.

