



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02204.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 22 de febrero de 2022 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de septiembre 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 la falta de prestación del servicio contratado de 3 líneas móviles con internet ilimitado, pues al alcanzar los 35GB, la velocidad se reducía y la imposibilidad de poder dar de baja por teléfono una línea, pidiéndolo por burofax.

Solicita se haga efectiva la baja de la línea ##### con fecha 17/12/22, el reintegro del 20% de todas las facturas abonadas (143,22€), la rectificación de las mismas pues tiene que presentarlas ante la Agencia Tributaria, el abono del burofax remitido (44,44€) y una indemnización de 506€ (23 horas a 22€ c/u) por los daños y perjuicios padecidos ya que mientras trabajaba conduciendo su TAXI no dejaba de recibir llamadas reclamándole una deuda. Todo lo cual asciende a 693,66€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 15/03/22, manifestando que las tres líneas móviles del cliente se activaron el 09/02/2021 con las tarifas Línea Go Negocio, sujetas a doce meses de permanencia, que tienen llamadas y datos ilimitados, sin que le conste incidencia alguna en la navegación de las mismas, siendo correcta la facturación emitida. Que tras la petición de baja de la línea ##### esta se tramitó con fecha 15/03/2022, pero ha procedido a anular las facturas pendientes de pago de fecha 26/12/2021, 26/01/2022 y 20/03/2022, por un importe total de 132,03€, IVA incluido. No entrando a valorar el importe abonado por los burofaxes remitidos, ni las compensaciones solicitadas.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 10 de octubre de 2022, 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 Árbitro acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º. - Por estar el objeto de la controversia relativo a una compensación o indemnización por la mala prestación del servicio contratado, expresamente excluida del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y en consecuencia, no existe formalizado **Convenio Arbitral** al respecto. Al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, es nula de pleno derecho la designación del órgano arbitral realizada, impidiendo todo ello a este Árbitro conocer de la **reclamación** formulada.

2º.- Por cuanto ha quedado acreditado en el expediente que las tres líneas con tarifa GO NEGOCIO objeto de controversia son de uso profesional tal y como reconoce el propio reclamante, concluyéndose que el reclamante no es un consumidor o usuario, sino un #####, que utiliza el servicio para su ejercicio 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, punto 1, 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, 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 por todo ello al **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.