



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03266.1 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 3 de febrero de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 16 de junio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 14 de enero de 2021 **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 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 las incidencias padecidas en los servicios del Pack contratado (17 días de bloqueo en diciembre de 2019 con las llamadas entrantes restringidas en la línea móvil ##### y la suspensión del servicio de internet en pleno confinamiento y teletrabajando), solicitando una indemnización por los daños y perjuicios padecidos (4730,38€).

La parte reclamada no ha realizado alegaciones.

forma, y han comparecido debidamente representadas.

Forma, habiendo formulado el reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Comunidad de Madrid

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 pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

1º.- Por estar el objeto de controversia relativo a una indemnización por los daños y perjuicios padecidos expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada y, en consecuencia, no existir formalizado convenio arbitral alguno, se impide a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

Ello no obstante, informar al reclamante que si bien ha cuantificado la indemnización de daños y perjuicios que solicita en 4730,38€, no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios personales y morales no son materia consumerista, sino de orden civil.

2º.- Por desconocer el motivo de las incidencias o averías padecidas, careciendo este Colegio Arbitral de la información suficiente para poder verificar el posible incumplimiento y decidir al respecto.

3º.- Y por haber quedado acreditado en el expediente que el uso de los servicios de internet es de carácter profesional (para teletrabajar), se concluye que el reclamante en este caso no es un consumidor final, por lo 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, ya que esta vía está 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 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. Para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral en el lugar y fecha al principio señalados.