



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01526.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de diciembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje: "el día 17 de enero de 2024, a las 09:59h, el reclamante efectúa llamada telefónica al teléfono de cancelaciones (de portabilidad) de la operadora [REDACTED] con el objeto de cancelar una portabilidad de dos líneas móviles ([REDACTED] y [REDACTED]) a su favor, así como dar de baja el servicio de fibra y fijo. Desde el inicio, el que suscribe, deja claro el único propósito de la llamada que no es otro que gestionar lo que se comenta (cancelación de portabilidad y baja), sin embargo se encuentra con numerosos inconvenientes por parte de la agente, representante de [REDACTED] (dice llamarse [REDACTED]). La encartada, alega necesitar información innecesaria para el trámite como es la oferta que han ofrecido al cliente para fidelizarlo. También efectúa esperas innecesarias, mantiene una actitud totalmente agresiva, negándose a efectuar el trámite en numerosas ocasiones y tratando al usuario de manera negligente y denigrante. El denunciante informa a la operadora de que la llamada está siendo grabada y que los hechos serán expuestos ante el órgano de Consumo correspondiente con objeto de denunciar la negativa a la gestión. Aún así, la teleoperadora retrasa y hace complicada la gestión, presuntamente con la intención de que el cliente desista. Al final, la llamada se alarga hasta la media hora, una gestión que podría ser resuelta en pocos minutos (4-5). De todo lo expuesto, se conserva material de audio que puede ser entregado si así lo solicita la administración, para su revisión sobre el caso. Se hace constar que, supuestamente se ha logrado efectuar el trámite, sin embargo, se hace necesaria la denuncia de los hechos por si pudieran incurrir en alguna infracción en materia de derechos de consumidor." **SOLICITA:** "Depurar responsabilidades de la empresa y/o de la agente en particular. Articular mecanismos dentro de la empresa para agilizar dichos trámites. Concienciar y hacer responsables a las operadoras sobre el trato al cliente. Solicitar compensación económica si procediera. Sancionar en el caso de que se resuelva la comisión de infracción/es. Pretensión económica: 2.000€".

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente
2. Dar audiencia a las partes



Comunidad de Madrid

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Contrato un resumen de contrato con [REDACTED] de fecha 17/01/2024, de servicio fijo + 2 líneas móviles, por importe de 43,95€/mes.
- Aporta escrito en el que concreta "que el motivo de la reclamación se centra en la dificultad a la hora de cancelar un contrato reciente y anular la portabilidad en curso, no de condiciones de contratación. Declaro que la intención de la queja es denunciar hechos que pudieran constituir infracción/es en materia de derechos de consumidor. Solicito por ello algún tipo de compensación económica que puede ser propuesta por ese órgano en mediación del conflicto, independientemente de la responsabilidad administrativa derivada de una supuesta sanción".

La empresa reclamada presenta escrito de 22/02/2024 en el que manifiesta que "les informamos de que 15/01/24, el cliente solicitó la contratación de un [REDACTED] Sin Límite 50 GB Fibra 600/600 Mb. A este respecto, les comunicamos que el plazo para el ejercer el derecho de desistimiento es de catorce días naturales desde la activación del servicio, y en este sentido, confirmamos que el cliente comunicó su derecho a desistir el 17/01/24, dentro del plazo legal establecido, únicamente para la línea fija [REDACTED] puesto que las líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED] llegaron a portarse. En este sentido, les confirmamos que hemos realizado un abono, por importe de 244,01 euros (impuestos incluidos), correspondiente a los conceptos detallados como "Gastos activación por baja anticipada del servicio" y "Cuota [REDACTED]", en la factura de fecha 06/02/24. Dicha cantidad la recibirá mediante transferencia bancaria, en el plazo máximo de un mes, en el número de cuenta confirmado en conversación telefónica, y donde fue domiciliada la factura. Por otro lado, les informamos de que, al respecto de la compensación solicitada por el titular, por importe de 2.000 euros (impuestos incluidos), no se contempla."

El reclamante presenta escrito de 29/02/2024 en el que manifiesta que "Que la empresa reconoce la petición del interesado de cancelación del contrato y baja del servicio. Que no menciona el problema principal y motivo de esta reclamación, que no es otra cosa que los obstáculos y trabas impuestos por la agente representante de [REDACTED], encargada de dar de baja el contrato. Que entre dichos obstáculos, como ya se expuso en el escrito inicial de reclamación, constan: dilataciones del tiempo, evasión de requerimientos del cliente, solicitud de información innecesaria para el trámite de baja (como exigir conocer los detalles de la conversación del cliente con la otra compañía telefónica), negación directa y expresa de la trabajadora de [REDACTED] de manera reiterada a cursar la baja."

El reclamante aporta el 31/05/2024 la grabación con el servicio de atención al cliente de Jazztel en la que el reclamante solicita la cancelación de una portabilidad en curso, en la que se escucha como la operadora de [REDACTED] intenta retenerle con distintas excusas y, sobre todo, intenta sonsacarle la oferta que le ha hecho la otra compañía como requisito para gestionarle la cancelación de la portabilidad, alargando innecesariamente la llamada, acusándole de no querer colaborar por no facilitarle esa información.

La empresa reclamada presenta escrito de 10/09/24 en el que remiten la misma contestación del 22/02/2024.

El reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 10/12/2024 en el que, aparte de reiterarse en sus manifestaciones anteriores, indican que: "De la misma manera, les indicamos que desde el servicio de Atención al Cliente nuestro objetivo es atender cualquier



Comunidad de Madrid

solicitud de nuestros clientes con la máxima calidad y profesionalidad, por lo que le agradecemos al Sr. [REDACTED] la información que nos ha facilitado en su escrito. Seguiremos trabajando para mejorar y así poder alcanzar el máximo nivel de satisfacción en la atención con nuestros clientes. Con respecto a lo anterior, les trasladamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta incidencia haya podido causar al cliente, confiando en que sigamos siendo merecedores de su confianza."

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** sobre la cuestión planteada por D. [REDACTED] puesto que afecta a la potestad inspectora y sancionadora de la administración que está regulada por normas de derecho imperativo que ésta aplica de conformidad con las competencias que tiene atribuidas sin que, en ningún caso, puedan ser objeto de decisión de los órganos arbitrales. Así mismo, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización de daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

No obstante, este Colegio Arbitral quiere dejar constancia de que, escuchada la grabación, se constata que la operadora de la mercantil reclamada pone obstáculos innecesarios al consumidor para gestionar una baja/cancelación de portabilidad con una actitud poco leal con el consumidor.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]