

ASUNTO: LAUDO ARBITRAL EXPTE. 2025/JAC_02/000095
FECHA: 27/12/2025

EXPEDIENTE Nº 2025_JAC_02-000095

LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

D^a. [Redacted]

SECRETARIA DEL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva, a 27 de diciembre de 2025 reunido el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo,

Siendo las partes:

RECLAMANTE:

[Redacted]
[Redacted]

No COMPARECE a la Audiencia Oral.

RECLAMADA:

Telefónica

COMPARECE a la Audiencia Oral, representado por [Redacted]
[Redacted]

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E: Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Código Seguro de Verificación			Fecha	08/01/2026 08:53:38	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.				
Firmante					
Firmante					
Url de verificación			Página	1/4	

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante solicita que la reclamada deje de exigirle el abono de los importes correspondientes a la compra de un teléfono móvil.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

Las que constan en el Expediente y las vertidas por la reclamada el día de la audiencia y que básicamente consisten en:

La reclamante manifiesta que a finales del mes de diciembre de 2024 recibió a través de una Agencia de Transporte un paquete de Movistar. Pensando que correspondía al pedido de un Router que había solicitado, abrió el paquete y comprobó que era un Teléfono Móvil que no había pedido; que cerró el paquete y al día siguiente se lo devolvió al repartidor GLS SPAIN SA para que lo devolviera. Que posteriormente la empresa GLS Spain le informó que con fecha 10 de enero el paquete lo habían entregado a su destinatario.

La empresa reclamada manifiesta que estamos ante un supuesto delito de Vishing; que este proceso se está repitiendo con frecuencia y que el departamento de ciberseguridad ya tiene conocimiento; que el modo de operar es siempre el mismo: llaman al cliente a su número de teléfono, le dicen que en nombre de telefónica le van a cambiar el router y que para ello necesitan acceder a su cuenta de movistar para tramitar la solicitud, con la cuenta acceden a la página de movistar, resetean al cliente al que le llega un código de seguridad para resetear la clave, el cliente da su número de contraseña (un número de 6 cifras que le llega a su móvil, y con este número se tramita un pedido, pero no de un router sino del móvil de más alta gama de su catálogo. Como tienen las contraseñas del cliente saben perfectamente cuando va a llegar el paquete llaman al cliente y le comunican que ha habido un error que el paquete no es el solicitado y que pasarán a recogerlo. La empresa que hace la recogida es ajena a movistar,

Código Seguro de Verificación		Fecha	08/01/2026 08:53:38
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Firmante			
Url de verificación		Página	2/4



se llevan el paquete y le dicen que el router le llegará en otro momento, el cliente ha firmado el albarán de entrega, ha firmado el contrato del terminal y ha dado su consentimiento. Los delincuentes se quedan con el terminal, y el cliente final es el que tiene que pagar. La reclamante aclara que hay una llamada del cliente a principios de diciembre solicitando un terminal pero que ese pedido se anula el mismo día. Que el día 24 de diciembre se produce la contratación y que en su sistema no hay ninguna llamada sino un pedido a través de red que es el que hacen los delincuentes. Mantiene que no pueden cancelar esos cargos, que ellos no pueden intervenir si siquiera una vez advertido por el cliente la situación, que ha sido el que quien ha compartido sus contraseñas y que se advierte a los clientes que no se entreguen sus códigos. Que ellos también han perdido el móvil. Que el numero con que llaman al cliente no es de ellos y que su empresa de entrega es Celeris. Que consta en el expediente que en respuesta a la reclamación del consumidor se le recomendó presentar lo antes posible una denuncia antes las autoridades competentes como la Policía Nacional o a la Guardia Civil. Que la empresa pone a disposición de los clientes información relativa a esta práctica fraudulenta y advierten de no entregar códigos.

Tras lo cual la Arbitro se pronuncia emitiendo el siguiente

LAUDO:

Consta en el expediente administrativo la actual Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo adaptada al Real Decreto 713/2024, en cuyo artículo referido a la materias excluidas de arbitrajes se indica que no serán susceptibles de arbitraje de consumo las materias en que existan indicios racionales de delito. Y por su parte el artículo 2.2 a) del RD 713/2024 de 23 de julio que regula el sistema arbitral de consumo indica que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias que: *Versen sobre intoxicaciones, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del texto refundido de la Ley General para la*

Código Seguro de Verificación				Fecha	08/01/2026 08:53:38
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.				
Firmante					
Firmante					
Url de verificación				Página	3/4



Diputación de Huelva

*Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,
aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.*

Vista la documentación que consta en el expediente, oída a la parte reclamada en la que indica que no acepta el arbitraje por versar sobre una de las materia excluidas en la Oferta Pública de Adhesión consistente en la existencia racionales de delito y a la vista de lo actuado y manifestado, razonablemente puede inferirse indicios de delito, por lo que esta árbitro pone fin al procedimiento arbitral sin entrar a pronunciarse sobre el fondo del asunto y hace constar e informa al reclamante que para la defensa de sus intereses le queda expedita la vía judicial.

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003 de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo 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 la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que así conste, firma el presente laudo la árbitro en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA

LA SECRETARÍA DEL ÓRGANO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.- [Redacted]

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	08/01/2026 08:53:38
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[Redacted]		
Firmante	[Redacted]		
Url de verificación	[Redacted]	Página	4/4