DIPUTACIÓN PROVINCIAL Đ HUELVA

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 55/2026

En Huelva, a 28 de abril de 2026, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucia, conforme al art. 12 y 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por los siguientes miembros:

PRESIDE
[redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE
[redacted]

RECLAMADO
Telefónica de España A82018474

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 Real Decreto 713/2024, de 23 julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante establece que ha habido un periodo en el que se le han pasado facturas indebidamente duplicadas a raíz de la muerte de su mujer.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece presencialmente al acto de la audiencia, presencialmente, acompañado por su representante. Establece que en agosto del 2024 fallece su esposa y solicita telefónicamente refundir los contratos.

Le envían a una tienda física desde el 1004. En la tienda física de Movistar le ofrecen fútbol, cine y teléfono por 129,90 euros. Le hacen un contrato a su nombre. Esto sería a finales de agosto de 2024. Este nuevo contrato se lo facturan en el banco Santander.

El televisor y el teléfono está a nombre de la mujer en Cajamar.

Establece que no revisaba los cargos. Pero llegó un momento que me di cuenta que los estaban duplicando. Los devuelvo y al devolverlos me llama telefónica y comienza una gestión de recobros. En marzo del 2025.

Por tanto me estaban cobrando duplicado de septiembre del 2024 a marzo del 2025.

Cuando hablo en marzo me dicen que es porque no he entregado el equipo antiguo. Después en septiembre no le hablan de la devolución del equipo.

El había insistido en tienda que quería desistirse del contrato antiguo porque la mujer había fallecido.

Aporta como doc. número 1 la primera factura tras la contratación en agosto.

Le han cobrado un total de 907,20 euros desde septiembre del 2024 a marzo del 2025.

El usuario va con el equipo viejo a la tienda e intenta devolverlo, tal y como consta en el expediente.

La parte **reclamada** de conformidad con el art. 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, presenta alegaciones para el acto de la audiencia, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

Presenta el 13 de abril unas alegaciones en las que establece que no puede identificar de manera clara y precisa el objeto de la controversia. A pesar de que se le ha trasladado la reclamación completa en la admisión a trámite. El día 16 de marzo 2026 se envía toda la documentación y el día 17 de marzo es abierta la notificación por Telefónica.

Por tanto en el acto de la audiencia no hay alegaciones de la Empresa que desvirtúe lo alegado por el reclamante.

Posteriormente a la fecha de la audiencia, que se celebra el 28 de abril, la empresa reclamada presenta alegaciones, que no pueden ser tenidas en cuenta. No han podido someterse al principio de contradicción ni igualdad de partes en el acto de la audiencia.

La empresa reclamada presenta sus alegaciones el 29 de abril. Entrando en el fondo del asunto.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

Como hemos establecido en los antecedentes la empresa reclamada presenta el 13 de abril del 2026 unas alegaciones en las que establece que: “no puede identificar de manera clara y precisa el objeto de la controversia...”.

A pesar de que se le ha trasladado la reclamación completa en la admisión a trámite. El día 16 de marzo 2026 se envía toda la documentación y el día 17 de marzo es abierta la notificación por Telefónica.

Por tanto en el acto de la audiencia no hay alegaciones de la Empresa que desvirtúe lo alegado por el reclamante.

La empresa reclamada presenta sus alegaciones el 29 de abril. Entrando en el fondo del asunto. Posteriormente a la fecha de la audiencia, que se celebra el 28 de abril, la empresa reclamada presenta alegaciones, que no pueden ser tenidas en cuenta. No han podido someterse al principio de contradicción ni igualdad de partes en el acto de la audiencia.

El reclamante realiza una exposición de los hechos coherente y congruente en la que establece que cuando fallece su esposa, intenta dar de baja el contrato en el 1004, dónde le dicen que vaya a una tienda física.

Va a la tienda física y realiza un nuevo contrato con tv y determinadas prestaciones. Pero no le dan de baja el contrato anterior a pesar de que lo solicita. No tiene sentido mantener dos contratos con las mismas prestaciones.

La tienda física no gestiona la baja y por tanto le están facturando desde entonces paralelamente en dos entidades bancarias diferentes los dos contratos con el mismo servicio.

El reclamante ha realizado su actuación con la diligencia de un buen padre de familia. Primero llamando a la operadora, después dirigiéndose a la tienda física y lo ha hecho de buena fe, confiando en que la tienda física iba a materializar la baja.

Después le dicen que el problema es que no ha devuelto el material del contrato. Lo lleva a la tienda también. Por lo que realiza todo lo que la operadora a través del 1004 o la tienda física le reclama.

Código Seguro de Verificación	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	3/5

Cuál es la sorpresa cuando en marzo de 2025 no le han dado de baja al contrato del móvil de su mujer fallecida en agosto del 2024. Habiendo advertido en tienda de su interés de darse de baja.

No se le puede pedir al usuario una diligencia que los comerciales de la tienda no han tenido, a la hora de procesar o de informar de la metodología de la baja.

Está claro que el cliente no va a querer dos contratos con los mismos servicios pero facturados de manera independiente. No es lógico.

La empresa presenta sus alegaciones sobre el fondo con posterioridad a la audiencia, por lo que no pueden ser tenidas en cuenta a la hora de redactar el presente Laudo.

Hemos comprobado la recepción de la admisión a trámite con mucha antelación al acto de la audiencia. Tuvieron tiempo más que de sobra de preparar su argumentación.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A nuestro leal saber y entender resuelve en derecho un **LAUDO ARBITRAL ESTIMATORIO de la pretensión del reclamante**, en el siguiente sentido:

Que la empresa reclamada devuelva al reclamante lo facturado y cobrado en Cajamar desde septiembre del 2024 hasta marzo del 2025 incluido, por la baja del contrato de tv satélite con canal plus que estaba vigente desde el 5 de febrero del 2002.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación

Código Seguro de Verificación	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	4/5

[redacted]

que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucia, de acuerdo con lo establecido en los tras 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

[redacted]

Código Seguro de Verificación	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]		
[redacted]	[redacted]	Página	5/5

[redacted]