



Diputación de Huelva

Expte. N° 2024/JAC_02/000111

LAUDO ARBITRAL

En sede de la Junta Arbitral de Consumo interviniendo el órgano arbitral unipersonal, [REDACTED], designada en la Audiencia oral celebrada el día 23 de abril de 2025

Partes

Reclamante [REDACTED]
Reclamada telefónica de España S.A.U CIF nº A82018474

Objeto de la Reclamación Cargo en concepto de penalización por la no devolución de equipos.

Pretensión de la reclamante Que la empresa reclamada cese en requerirle la devolución de un equipo de descodificación de televisión por satélite propiedad de Movistar y de cargarle en su cuenta bancaria recibos por importe de 300 euros.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación consistente en:

HECHOS ALEGACIONES Y PRUEBAS

La reclamante expone que en la oficina de Telefónica ubicada en la de la Avda/ Federico Molina contrató, para su vivienda situada en [REDACTED] un teléfono fijo, dos líneas móviles e internet. Y que desde el 10/01/2023 dichos servicios se encuentran de baja. La reclamante manifiesta que tras su mudanza a [REDACTED] Telefónica le reclamó la entrega del Router. Mantiene que éste fue devuelto y entrega el correspondiente justificante. Asimismo la reclamante manifiesta que tras exponer su situación en la oficina física de la empresa reclamada, anteriormente citada, le confirmaron que no constaba en la base de datos ninguna solicitud de reclamación de equipo alguno. La reclamante indica que la empresa reclamada le está exigiendo la devolución de unos equipos de televisión, así como, y 300 euros en concepto de penalización por la retención. Mantiene que dichos equipos no fueron instalados en su vivienda. Aclara que un día recibió la visita de un técnico de la empresa reclamada para comprobar si se podían instalar aquellos equipos. Que el técnico realizó un estudio de viabilidad que no le convenció por lo que rechazó su instalación. Añade que los recibos con los cargos de 300 euros han sido devueltos.

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	[REDACTED]	Fecha	07/05/2025 08:28:54
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]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/4



Por su parte, consta en el expediente documentación en la que la empresa reclamada insta a la reclamante, por escrito y a través de su asesoría jurídica, para que devuelva los equipos de descodificación de TV por satélite propiedad de Movistar (numero [REDACTED]). Y reconoce que como compensación de aquella retención de equipos le están cargando recibos de 300 euros en su cuenta. La empresa reclamada formula **RECONVENCION** exigiendo el cobro de los 300 euros en caso de no entregarse los equipos. La Empresa reclamada aportó al expediente un documento, de fecha 26 de junio de 2018, por el que dice probar la entrega e instalación de los equipos reclamados.

En el acto de la audiencia, el órgano arbitral exhibe a la reclamante el anterior documento. La reclamante mantiene que el día de la instalación no firmó ningún documento de entrega, porque no se hizo ninguna instalación; señala que no reconoce dicho documento a pesar de llevar su firma y que el año 2018 puede corresponder con la firma del contrato inicial cuyo equipo -el router- fue devuelto.

El Órgano arbitral no consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales aportadas y que constan en el expediente.

MOTIVACIÓN

Revisada la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, se procede a formular las siguientes consideraciones:

Las posiciones de las partes están perfectamente identificadas, la reclamante mantiene no haber recibido unos equipos y la reclamada mantiene que sí. La Empresa reclamada presenta un documento que considera prueba de lo que dice. Por su parte la reclamante manifiesta, insistentemente, que no firmó ninguna entrega de los equipos que se reclaman y que éstos nunca fueron instalados.

El documento, de fecha 26 de junio de 2018, presentado por la empresa reclamada se denomina "Condiciones Generales de Contratación"; contiene dos firmas: la de un técnico y de la reclamante; y un apartado con el término de "Equipo Entregado" que identifica con el número de un terminal y el de una tarjeta. Sin embargo, el contenido del mismo está en contradicción con lo mantenido por su personal de oficina al indicarle a la reclamante que no constaba en la base de datos ninguna reclamación de equipos. Y esta contradicción no ha sido aclarada por la empresa reclamada cobrando protagonismo las palabras del reclamante al manifestar reiteradamente y de

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	07/05/2025 08:28:54
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]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/4



forma contundente, que no firmó ningún documento de entrega; que no reconoce haber firmado dicho documento y que dichos equipos no fueron instalados en su casa.

Pero es más, se observa que el documento en cuestión, va acompañado de unas condiciones generales, cuyo artículo 7 dispone “A) *Contratación presencial: En el caso de solicitud de los Servicios para su visualización a través de vía satélite con un equipo descodificador IRD o Iplus, la contratación se realizará de forma presencial entre usted y un representante de DTS en su propio domicilio firmando el contrato de suministro de televisión digital de STS y en su caso, procediendo la instalación de los materiales técnicos necesarios para la recepción de los Servicios Solicitados*”. Este artículo se complementa con el artículo 15 de las mismas condiciones generales que viene a disponer: *Usted se compromete a recibir a personal identificado o servicio técnico de MOVISTAR MAS en su domicilio u ubicación escogida para la instalación de Servicios para proceder a la instalación que nos haya solicitado, su mantenimiento o resolución de incidencias y verificación del adecuado uso del Servicio conforme a estas Condiciones*. Y en dicho documento no se localiza ninguna firma de un representante de DTS, ni se denomina “contrato de suministro de televisión digital de DTS” Y no consta en el expediente, y ello a pesar de la facilidad probatoria de la empresa reclamada, documento alguno relativo a la gestión de la entrega del material que se reclama, ni de verificación de su uso, ni de su mantenimiento ...etc. De modo que este órgano unipersonal considera que el documento de la empresa, por sí sólo, no prueba de manera fehaciente la entrega de los equipos que reclama.

LAUDO

De conformidad con todo lo anterior, y conforme con los principios de equidad y legalidad y al leal saber y entender, esta árbitro dicta lo siguiente:

Se **ESTIMAN** las pretensiones de la reclamante y se **DESESTIMA** la reconvencción efectuada por la empresa reclamada por falta de prueba de la contratación del servicio y de la instalación de los equipos correspondientes y en consecuencia:

Primero.- Telefónica deberá abstenerse de reclamar a [REDACTED] los equipos objeto de esta reclamación. Así como abstenerse de cargar en su cuenta 300 euros en concepto de penalización por retención de equipos.

Segundo.- La empresa reclamada deberá comunicar a cualquier empresa o servicio jurídico con la que tenga contratada la gestión de cobros de deuda, la inmediata cesación de comunicaciones o requerimiento contra la reclamada referente al cobro de la referida penalización. Así, y si fuera

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	07/05/2025 08:28:54
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]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/4



Diputación de Huelva

el caso, la operadora dará instrucciones inmediatas para que las empresas de recobro den de baja a la reclamante en cualquier archivo de impagados o de morosos que por esta reclamación manejen datos personales de la consumidora reclamante.

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.

Órgano Arbitral Unipersonal

Ante mí: La Secretaría del Colegio Arbitral

Código Seguro de Verificación		Fecha	07/05/2025 08:28:54
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			
Url de verificación		Página	4/4