



Diputación de Huelva

ASUNTO: LAUDO ARBITRAL EXPTE. 2025_JAC_02-000086
FECHA: 27/12/2025

EXPEDIENTE Nº 2025_JAC_02-000086

LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

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,

Sie

RE

(en adelante reclamante).

COMPARECE a la Audiencia Oral.

RECLAMADA:

Telefónica Móviles España, S.A.U (en adelante empresa).

NO COMPARECE a la Audiencia Oral, constando en forma su notificación.

D.

, reclama una indemnización por valor de 1.988 euros en concepto de daños morales ocasionados como consecuencia de las interrupciones del servicio de Telefonía e Internet durante el periodo comprendido entre el 4 de mayo de 2024 y el 11 de febrero de 2025.

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 09:59:46
Normativa	Este doc 0 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	1/8

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	1/8



Diputación de Huelva

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

Las que constan en el Expediente y las vertidas
audiencia y que básicamente consisten en:

El reclamante manifiesta que su padre ([REDACTED]) consumidor vulnerable y cliente de Telefónica desde hace más de 50 años; qu periodo comprendido entre el 4 de mayo de 2024 y el 11 de febrero de 2025 el servicio telefónico disponible al público y de acceso Internet asociados a la línea [REDACTED] sufrió hasta 16 interrupciones, alguna de ellas hasta en dos días consecutivos; que como consecuencia de dichas interrupciones dejó de funcionar el Servicio de Teleasistencia, las cámaras de videovigilancia que tiene instaladas en el domicilio de su padre y el teléfono con el que se comunica con sus familiares; que la situación de inquietud y desamparo que sufrió su padre le produjo un “cambió de carácter” habida cuenta de la incomunicación familiar y de la privación de su único entretenimiento/pasatiempo consisten en ver programas de televisión a través de internet. El representante añade que su padre está asistido por una cuidadora de 8 a 10 de la noche; que dos noches tuvo que ir a casa de su padre a dormir y que cada cuatro horas tenía que visitarle porque no sabía cómo estaba: ni podía verlo (no funcionaban las cámaras de vigilancia), ni podía hablar con él (no funcionaban los teléfonos). El reclamante reconoce que el servicio se reponía pero que le preocupaba que las interrupciones se produjeran por la noche. Añade que no es que haya habido tres interrupciones en el año, sino que se han producido durante varios días seguidos. Asimismo, el reclamante explica que la empresa conocía la situación de dependencia y vulnerabilidad de su padre; que reclamó a la misma una indemnización por daños morales sufridos valorándola en un importe de 1.988 euros, como resultado de multiplicar los 14 días de interrupción (336 horas) por 142€ días, a lo que la empresa le contestó que el asunto había sido resuelto en la resolución administrativa, RC10001527/25 de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e infraestructuras digitales; que esta resolución indica que con respecto a la solicitud de la compensación por daños y perjuicios la empresa se inhibe, remitiendo al reclamante a la vía jurisdiccional ordinaria. El reclamante, en su escrito de fecha 10 de noviembre de 2025, se opone a las alegaciones de la empresa reclamada en relación con su alegación relativa a que este asunto no puede ser tramitado en esta vía administrativa. Mantiene que la empresa reclamada no ha tenido en cuenta en la gestión de las incidencias, ni individualmente ni en concurrencia de causas, la avanzada edad, la discapacidad grave, ni la dependencia para las actividades básicas de la vida diaria que tiene su padre. Y en el mismo escrito el reclamante mantenía (como ha hecho en el acto de la audiencia) que su padre no ha sufrido meras molestias o incomodidades, sino que la situación ha sido de extrema gravedad: el Servicio de Teleasistencia no ha funcionado, se privó al consumidor de la comunicación con el exterior, internet dejó de funcionar, es

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	echa	09/02/2026 09:59:46
Normativa	Este doc [REDACTED] 0 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/8

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	2/8



Diputación de Huelva

insiste en que el servicio de TV es vital y básico como alivio de su estado. Cabe añadir que el reclamante a apoya sus manifestaciones en la legislación específica y jurisprudencia que regula la materia que tratamos.

La empresa no comparece al acto de la Audiencia oral. En el expediente consta que ha procedido al abono de 96,78 euros en compensación por la interrupción sufrida durante el periodo 04-05-2024 y el 11-02-2025 que le dejó incomunicado por un total de 336 horas. La empresa inadmite (en su escrito de fecha 20 de junio de 2025) la reclamación de indemnización de los daños y perjuicios morales al considerar que la cuestión ha sido resuelta por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales, añadiendo en su escrito de alegaciones de fecha 6 de octubre de 2025 que no acepta el arbitraje de consumo al haber sido resuelta la cuestión en otra vía administrativa como es la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras digitales, no siendo posibles la duplicidad de procedimientos por existir "cosa decidida".

La actual Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo adaptada al Real Decreto 713/2024 consta en el expediente administrativo, en cuyo artículo referido a las materias excluidas de arbitrajes no se incluye la indemnización de daños y perjuicios derivados de incumplimientos contractuales. Así mismo consta que la adhesión lo es la para la resolución de los conflictos exclusivamente en arbitraje en derecho.

PRUEBAS

No se consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales que se solicitaron a la parte reclamante, así como, las manifestaciones vertidas por este el día de la audiencia.

LAUDO

Este Órgano Arbitral reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente, de las manifestaciones del reclamante el día de la audiencia y de las conclusiones a que llega tras la celebración de la audiencia, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 de dicha norma, emite el siguiente **LAUDO ESTIMATORIO PARCIAL**

Código Seguro de Verificación		echa	09/02/2026 09:59:46
Normativa	Este doc 0 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	3/8

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	3/8



Diputación de Huelva

La empresa reclamada deberá indemnizar al consumidor en cuatrocientos euros (400 euros) como compensación por el daño moral sufrido, cantidad que deberá ser ingresada a través de una transferencia bancaria en la cuenta corriente donde el reclamante tiene domiciliados los pagos con la comercial reclamada. Siendo el plazo para el cumplimiento del presente Laudo de 30 días a contar desde la notificación del mismo a las partes en conflicto.

MOTIVACIÓN

Vista 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:

I.- Respecto al posicionamiento de la empresa reclamada

El Art. 78 de la Ley 155/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante LGT), tras reconocer en su párrafo primero que los usuarios finales que sean personas físicas tendrán derecho a disponer de un procedimiento extrajudicial, (procedimiento específico del sector de las comunicaciones) para resolver sus controversias con los operadores que presten servicios de comunicación electrónica disponible al público y otros agentes que intervienen en el mercado de las telecomunicaciones ante el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital añade en su párrafo segundo que;

Lo establecido en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, de acuerdo con la legislación vigente en la materia. Si las Juntas Arbitrales de Consumo hubiera acordado el inicio de un procedimiento, no será posible acudir al procedimiento del apartado anterior a no ser que la solicitud haya sido archivada sin entrar en el fondo del asunto o las partes hayan desistido en el procedimiento arbitral.

El artículo 35 del RD 713/2024 de 23 de julio dispone que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de consumo acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en el supuesto de que el litigio haya sido resuelto o planteado antes otra entidad acreditada. Y por remisión;

Código Seguro de Verificación		echa	09/02/2026 09:59:46
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	4/8

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	4/8



Diputación de Huelva

La Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo establece en su artículo 18.b) que es posible la inadmisión de una reclamación *Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional*

La finalidad que persiguen estas normas es evitar la tramitación simultánea de procedimientos administrativos sobre el mismo conflicto en diferentes vías administrativas, garantizándose así los principios de seguridad jurídica, el derecho a la tutela judicial efectiva y la economía procesal. De modo que si el arbitraje no resuelve sobre el fondo del asunto o las partes desisten, éstas puedan acudir al procedimiento específico del sector de las comunicaciones, e inversamente, al no existir ni litispendencia ni cosa juzgada en este caso.

De modo que si el procedimiento específico del sector de las comunicaciones no resuelve sobre el fondo el interesado se podrá acudir al arbitraje de consumo. En otro caso, quedaría agotada la vía administrativa, sin perjuicio de la vía contenciosa administrativa (de conformidad con el artículo 9 de la Orden ITC/1030/2007 de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores). O lo que es lo mismo, si se acude a la vía administrativa especial en materia de telecomunicaciones y se ha obtenido una resolución firme, ya no se podrá acudir con posterioridad al arbitraje de consumo ya que ambas vías administrativas, en este concreto caso, serían excluyentes.

En nuestro caso la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo y se trata de una materia no excluida del convenio arbitral. Por otro lado, la resolución administrativa del Ministerio para la Transformación Digital (Resolución RC1001527/25), en relación con la solicitud del reclamante en relación a la compensación de daños y perjuicios morales que le ha causado el operador, se inhibe de la misma y no entra a resolver el fondo del asunto. Por lo que de conformidad con todo lo anterior, dicha resolución administrativa carece de efectos de cosa juzgada material, resultando procedente la admisión operada en esta vía administrativa arbitral. En consecuencia, este órgano arbitral se considera competente para proceder al análisis y estudio del objeto de la pretensión del consumidor relativa a su solicitud de indemnización de daños morales.

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]	cha	09/02/2026 09:59:46
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	5/8

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	5/8



Diputación de Huelva

II Respecto a la indemnización de los daños y perjuicios morales.

El RD 899/2009 de 22 de mayo que aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, prevé que la cuantía indemnizable por interrupciones temporales del servicio es independiente de la posible responsabilidad por daños y perjuicios al usuario en la que haya incurrido el operador conforme el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios, según previenen los artículos 15.3, 16.4 y 18 de la Carta de Derechos.

Los artículos 4 y 13 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y usuarios de Andalucía, reconoce como derecho de los consumidores la indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela.

El artículo 8 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, reconoce el mismo derecho del consumidor a la indemnización de los daños y perjuicios. Indicando en su artículo 128 que

Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños y perjuicios causados por los bienes y servicios. Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por los daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

A la vista del marco normativo anterior, esta árbitra resuelve estimar parcialmente la solicitud del reclamante ya que las manifestaciones de éste el día de la audiencia expresan perfectamente un perjuicio adicional al objetivo ya indemnizado, consistente en la situación de incertidumbre, inquietud y desasosiego que debió generarse en el consumidor habida cuenta de su dependencia al entorno familiar (se complicó la comunicación con ellos), sanitario (se complicó la comunicación con el servicio de teleasistencia) y domiciliario (se complicaron sus momentos de distracción y ocio). Y es comprensible que todas estas circunstancias hayan supuesto, para este concreto consumidor y en estas concretas circunstancias, algo más que una simple molestia.

Por otro lado, ningún argumento aporta la empresa reclamada (totalmente conocedora de la situación de vulnerabilidad de su cliente y de las insistentes reclamaciones del representante legal del consumidor) que permita contravenir o

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 09:59:46
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	6/8

Código Seguro de Verificación		Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	6/8



Diputación de Huelva

minimizar lo que se expone sobre el impacto que aquellos trastornos de la vida provocaron en el ánimo de su representado. Y ninguna manifestación emite aquella sobre los métodos utilizados (si ha habido alguno) para resolver con prioridad la incidencia producida. Y tampoco, nada expone, sobre incumplimiento contractuales previos del consumidor.

Y así, una vez reconocida la existencia de un daño moral, ha de procederse a la difícil y compleja cuestión de la valoración de los sentimientos humanos.

Corresponde a la parte reclamante justificar la cuantía por la que reclama. Y así, el reclamante propone dos tipos de valoraciones: 1.988 euros, como resultado de multiplicar los 14 días de interrupción (336 horas) por 142 días. Y, posteriormente, en su escrito de fecha 18/11/2025: entre 986 y 1.336 euros.

El reclamante expresa cómo su padre ha respondido emocionalmente a las circunstancias provocadas por las interrupciones de los servicios contratados, y lo hace admirablemente desde su condición de hijo, de cuyo relato fluyen con naturalidad razonables presunciones e indicios potentes sobre la gravedad de la existencia de afectación emocional del padre, lo que permite a este órgano arbitral fijar un punto de apoyo para estimar su pretensión, pero no con el alcance que se hace. Porque, en este caso concreto, y teniendo en cuenta que en los sentimientos humanos intervienen elementos fisiológicos, conductuales y cognitivos, no se han registrado o argumentado perjuicios al margen de la percepción personal del representante (como, por ejemplo, informes médicos psicológicos, diagnósticos de padecimientos emocionales, tratamientos o terapias posteriores, pérdida de comunicaciones de emergencia, pérdida de comunicaciones de citas médicas, imposibilidad de seguir tratamientos médicos, situación de aislamiento, pérdidas económicas profesionales, entre otros). El reclamante prueba el hecho y aporta indicios subjetivos de las consecuencias emocionales del consumidor final, pudiendo haberse apoyado en otros factores que apoyasen su subjetividad.

La decisión sobre la valoración del daño moral nunca tendrá una solución perfecta porque nunca llegará a reflejar exactamente el sufrimiento experimentado siendo una decisión netamente discrecional y sujeta a juicio del evaluador. En este caso, y con el objeto de evitar una falta de razonabilidad en la toma de esta decisión, una vez acudido a otras soluciones jurisprudenciales y arbitrales,¹ y valorando como circunstancias

- 1 Sentencia de 30 de junio de la Audiencia de Madrid que valora los perjuicios morales en 2000 euros para un supuesto de interrupción definitiva de servicios en el caso de una persona con un hijo con minusvalía del 91% y con especial necesidad del servicio telefónico: Sentencia de Ats (civil). Laudo Arbitral Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares de 23 de febrero de 2024, valora el daño moral provocado por no poder hacer uso, por una persona dependiente, el servicio de teleasistencia en 100 euros.

Código Seguro de Verificación				cha	09/02/2026 09:59:46
Normativa	Este doc				de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
Firmante					
Url de verificación				Página	7/8

Código Seguro de Verificación				Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	7/8



Diputación de Huelva

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

concurrentes: la edad de la víctima y su vulnerabilidad (con derecho a una protección reforzada), la duración de las interrupciones (temporales intermitentes algunas de dos días pero que no duraban 24 horas), la interrupción en los servicios que ofrece la teleasistencia en Andalucía (atención inmediata, llamadas de seguimiento, recordatorio de citas y tomas, localización GPS, orientación telefónica) y la incidencia negativa en la organización y planificación familiar con repercusiones en el cuidado directo del familiar (por tratarse de interrupciones sin previo aviso y sin información sobre el tiempo de duración, afectando al funcionamiento de las cámaras de videovigilancia, pero sin que se haya manifestado una situación de aislamiento); No constando incumplimientos previos del consumidor y constando que la empresa reclamada conocía la situación de vulnerabilidad del consumidor sin haber argumentado medias de reacción, esta árbitro considera suficientemente disuasorio para la empresa reclamada y suficientemente compensable para el consumidor fijar como indemnización la cuantía de 400 euros.

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 ÁRBITRA

LA SECRETARIA DEL ÓRGANO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	09/02/2026 09:59:46
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	8/8

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	09/02/2026 10:08:32
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	8/8