

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00113.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 27 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"El 24/02/21 [REDACTED], trae una propuesta personalizada y a medida para el plan de autoconsumo de mi vivienda. Es en esta propuesta con la promete un ahorro del 50% de mi factura eléctrica anual, para conseguir el ahorro mencionado la instalación que [REDACTED] consta de 8 paneles solares [REDACTED] cada uno, con una potencia de generación de energía de 4200W/h en total, además de dichos paneles se instalara un inversor de 4KW/h, el presupuesto para la instalación es de un total de 5489,00€ IVA incluido. Tras la aceptación del presupuesto y previo pago del 20% del total del presupuesto (1098,00€), se inicia el montaje de la instalación 16/08/21, desde la finalización del montaje, se observa que la instalación apenas llega a rendir la mitad de lo que debería, generando un pico máximo de unos 2400W/h, un mes después la compañía comprueba la instalación y alega que el montaje está mal realizado, por lo que durante dos meses hace diversas reparaciones y varios cambios de configuración sin conseguir mejores resultados, todo lo contrario, la producción ahora no llega en ningún caso ni a los 2000W/h, además en el proceso se produjeron daños y desperfectos en la vivienda. Tras unos días a prueba el día 29 de octubre recibimos un email de la compañía donde nos comunica que trasladará nuestro caso a otro departamento el cual dará solución a todos los problemas. A día de hoy la instalación sigue abandonada tal como la dejaron en octubre 2021, desde entonces y durante todo este tiempo hemos hecho incontables llamadas y reclamaciones a [REDACTED] sin que ésta haya dado solución ni respuesta.



Comunidad de Madrid

El día 27/12/2022 [REDACTED] nos manda una carta donde nos reclama un importe de 4392,00€ en concepto del 80% restante del importe total del presupuesto en concepto de finalización del montaje de la instalación.

Puesto que la instalación no está rindiendo ni la mitad de lo debería, que la compañía no ha respondido sobre los daños producidos en la vivienda y que no he obtenido respuesta a ninguna de las reclamaciones, tenemos que considerar que la instalación no está terminada, o está mal realizada, por lo que vemos inapropiada e injusta la intención de cobrar por la finalización del montaje de la instalación.

SOLICITA:

“1. Que [REDACTED] cumpla con lo prometido, una instalación fotovoltaica con un rendimiento adecuado a las especificaciones que me vendieron con las convencieron para la firma del contrato (una producción cercana a los 4200W/H).

2. Durante este año y medio, la instalación de autoconsumo no ha generado la producción ni excedentes que debería, por lo que mis facturas de consumo eléctrico no se han visto reducidas en un (50%) como [REDACTED] promete (959,00€ de ahorro por año) por tanto y como la instalación produce algo menos del 50% de lo que debería, yo dejo de ahorrar (480,00€ por año) hasta que la instalación funcione adecuadamente y tenga la producción que corresponde, por lo que veo justo se me haga devolución de los porcentajes de los recibos de consumo eléctrico hasta llegar a el ahorro convenido, principal motivo por el que [REDACTED] me convenció para hacer esta importante inversión.

3. Indemnización por los daños producidos en la vivienda durante el proceso de montaje, haciéndose cargo [REDACTED] de los honorarios de un perito independiente que cuantifique la cantidad a indemnizar para hacer frente a la reparación de dichos daños.

Una vez que [REDACTED] cumpla con su compromiso, estos tres puntos, no tendré objeción alguna a completar el pago que me reclama”.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

“Con fecha 10/07/2023 modificaron la disposición de los paneles en la cubierta en base a las posibilidades que daba el tejado.

Así mismo, nos han informado también que D. [REDACTED] reclamaba que los informes calculaban unos ahorros que no se correspondían con la realidad y han procedido a explicarle que se trata de estimaciones.

Adjuntamos copia de la memoria técnica con la nueva disposición y el acta firmada por el titular, para que consten a los efectos oportunos”.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

En agosto de 2021 se realiza una instalación fotovoltaica en la vivienda del consumidor (8 paneles solares más un inversor), por importe de 4.537,19 € + IVA. En el momento de la contratación (23/6/2021) se produce el pago del 20% del precio: 1.098,00 € (907,44 instalación + 190,56 IVA).

La instalación no funciona al rendimiento esperado desde el inicio, y aporta menos del 50% del ahorro esperado y señalado en la memoria.

En un mail de 29/10/2022 se explica que el problema lo genera la orientación norte/sur de la vivienda, con poco espacio de colocación de las placas en el lado sur, lo que ha provocado que se hayan colocado la mitad de las placas en el lado norte.

En julio de 2023 se ha modificado la disposición de los paneles.

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

Comunidad de Madrid

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

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor reclama en primer lugar que [REDACTED] cumpla con lo prometido, una instalación fotovoltaica con el rendimiento previsto (cercano a los 4200W/h).

La adquisición e instalación de los paneles solares en agosto de 2021 está cubierta por la garantía legal en la venta de bienes de consumo, y como tal el art. 115 quater (antiguo art. 116.2 TRLCU en su redacción anterior a 1 de enero de 2022). Al haber realizado la instalación de un modo defectuoso, corresponde a [REDACTED] realizar las actuaciones oportunas para conseguir que la instalación sea conforme con el contrato.

La modificación de la colocación de los paneles realizada en julio de 2023 parece haber subsanado el problema de la instalación. O al menos no se ha producido una manifestación en contrario por parte del consumidor tras dicha intervención.

Por este motivo, el Colegio Arbitral considera que se ha subsanado la falta de conformidad derivada de la incorrecta instalación de los paneles solares.

SEGUNDA:

Existe una segunda falta de conformidad de carácter objetivo en relación con la funcionalidad de los paneles solares adquiridos.

No puede olvidarse que tal como determina el art. 61.2 TRLCU: **“El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”**.

En la oferta que se le hizo al consumidor figuraba “ahorro por autoconsumo 812,45 €/año”; y “ahorro por excedentes: 145,87 €/año”. Ciertamente se indica que se trata de un ahorro en base al perfil de consumo real y a la producción solar estimada de la instalación, pero no se indica ni se informa al consumidor, de que su producción solar puede ser inferior (en un 50%) a la prevista en la propuesta. Un consumidor medio ante esta oferta puede legítimamente esperar un ahorro similar al previsto o incluso un pequeño porcentaje por encima o por debajo de dichas previsiones, pero no es legítimo que el rendimiento sea de menos del 50% de la potencia de la instalación realizada.

Es más, dado que la estimación de ahorro se pone en relación con el perfil real de consumo, no se hace referencia alguna a que el ahorro tenga que ver con la disposición de los paneles solares, ni con la orientación de la vivienda, ni tampoco que derive del mejor o peor rendimiento de la instalación, es decir, de la “funcionalidad” de la instalación fotovoltaica.

En este sentido no se ha cumplido adecuadamente con la información **real** que debía ofrecerse al consumidor, lo que claramente ha defraudado las expectativas del consumidor y ha provocado una falta de conformidad objetiva, recogida en el art. 115 ter, apartado 1.d TRLCU puesto que no presenta la funcionalidad prevista que el consumidor podía razonablemente esperar. Esta falta de conformidad no se ha resuelto

Comunidad de Madrid

adecuadamente.

Ni siquiera después de la nueva instalación realizada en julio de 2023 la reclamada manifiesta que pueda darse el ahorro derivado de la potencia de la instalación (4200W/h), sino que se afirma que “se trata de estimaciones”.

Con respecto a esta falta de conformidad, no ha quedado probado que la reinstalación de los paneles haya subsanado la falta de conformidad, porque no se ha indicado el nivel de producción eléctrica que tiene la nueva instalación.

TERCERA:

En segundo lugar, reclama el consumidor que se le devuelvan los porcentajes de los recibos de consumo eléctrico por el ahorro que no se ha producido desde la instalación (inferior pero cercano al 50%).

El consumidor reclama la devolución de las cantidades abonadas porque no se ha producido el ahorro esperado con la inversión en paneles solares. Frente a dicha pretensión la reclamada, en su escrito de alegaciones, manifiesta que le han explicado al consumidor que los ahorros prometidos son estimaciones.

El art. 116 párrafo 2º TRLCU establece que: “En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”. Y como complemento, estipula el art. 117.1 TRLCU que: “El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. **En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede**”. Ha quedado probada la falta de conformidad, y que al menos la relativa a la instalación no ha quedado solventada desde agosto de 2021 hasta julio de 2023, y que, en relación con la falta de conformidad derivada de la menor “funcionalidad” de la instalación no se ha probado que haya sido definitivamente subsanada, o que tal como afirmaba el Sr. [REDACTED] (de la empresa instaladora):

“La instalación está bien instalada correctamente y lo que pensábamos que estaba mal instalado o que teníamos pérdidas por cableados y conexiones, están correctamente. El problema que me ha trasladado el ingeniero es la situación de la vivienda, la orientación de la vivienda no es la más adecuada, y no incide el sol correctamente. Tenéis una orientación sur /norte, y en la cubierta hay poco espacio para la colocación de las placas al sur, lo cual nos ha forzado a colocar la mitad de la instalación en cara norte. Al haber colocado la mitad en el lado norte no genera correctamente. Hay que sumarle que tenemos un edificio delante que nos genera sombra en el lado sur. Lo que os quiero decir con esto es que la generación que estáis teniendo esta correcta con la instalación, ahora estamos en tiempo de bajada y en verano ganaremos más, pero nunca va a coger el 100% de lo instalado”.

Puede ser que con la nueva instalación se haya ganado en porcentaje de generación eléctrica, pero en todo caso durante dos años, no se ha producido el ahorro que legítimamente había esperar, lo que ha ocasionado un mayor gasto en electricidad del esperado.

En la oferta comercial se le indica un ahorro estimado (conforme a su perfil de consumo, no por la generación de electricidad que consiga realizar la instalación solar) por

Comunidad de Madrid

autoconsumo de 812,45 €/año y de ahorro por excedentes: 145,87 €/año. No ha resultado hecho controvertido que la instalación generaba menos del 50% de la producción de electricidad esperada. El daño patrimonial ocasionado hasta la reinstalación ha sido de al menos el 50% del ahorro esperado, que era de 958,32 €. Tomando como punto de partida que el ahorro era estimado y redondeando a la baja, el ahorro anual esperado podría haber rondado los 900 €, por lo que el daño patrimonial anual ocasionado es de 450 € al haberse generado una producción eléctrica inferior a la mitad de la que debía generar conforme a la potencia de la instalación realizada. Como la situación se ha mantenido durante 23 meses, aplicando una regla de tres sobre el perjuicio patrimonial anual, la cuantía que debe indemnizarse al consumidor es de 450 € por el primer año y de 412,5 € por los once meses restantes, lo que hace un total de 862,5 € que [REDACTED] debe reintegrar al consumidor.

Esto implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión del consumidor, se estima su pretensión, pero se modera su cuantía.

CUARTA:

Reclama el consumidor en tercer lugar la indemnización de los daños producidos en la vivienda durante el proceso de montaje, y requiere que [REDACTED] se haga cargo de los honorarios de un perito independiente que los cuantifique.

Con respecto a la prueba pericial, no cabe que el consumidor exija que [REDACTED] se haga cargo inicialmente de la misma, porque tal como exige el 217.2 Ley Enjuiciamiento Civil corresponde al actor la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones (...) por lo que le corresponde al consumidor probar con un informe pericial los daños ocasionados en la vivienda durante el proceso de instalación de los paneles. Pese a haber aportado las fotografías no hay una valoración de los daños, ni una cuantificación de los mismos, y dicha prueba le correspondía efectuarla al consumidor reclamante, aunque después hubiera reclamado el importe de dicho informe pericial, como parte de los daños ocasionados. Al no haberse probado la entidad de los daños, no puede estimarse esta pretensión del consumidor. El Colegio Arbitral resuelve DESESTIMAR esta pretensión del consumidor, por falta de prueba de la entidad de los mismos.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, relativa a la falta de conformidad objetiva de la instalación de los paneles solares en relación con la funcionalidad esperada de generación de electricidad, dado que el ahorro energético ha sido inferior al 50% de lo esperado, por lo que conforme se argumenta en la Consideración Tercera [REDACTED] debe reintegrar al consumidor un total de 862,5 € por el bajo rendimiento de la instalación fotovoltaica durante 23 meses desde que se instaló y hasta que se corrigió la misma en julio de 2023.

SE DESESTIMA la solicitud de indemnización de los daños ocasionados en la vivienda, por falta de prueba de la entidad de los mismos.

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



Comunidad de Madrid

la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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

Madrid, 27 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

