



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-00733-1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de Julio de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. [REDACTED] *empleado público.*

VOCALES:

[REDACTED] *en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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*

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El Reclamante D. [REDACTED] indica que se produjo tras la instalación de placas solares por parte de [REDACTED], una filtración de agua en su tejado. La empresa instaladora no reconoce la responsabilidad en la reparación y el reclamante solicita el abono de las facturas que tuvo que abonar de reparación y una compensación para futuras reparaciones y por los daños y molestias causadas.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación de consumo ref. [REDACTED] y [REDACTED] presentada el 28/12/2022 en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

"Se ha producido tras la instalación de placas solares por parte de [REDACTED] una filtración de agua en mi tejado. Se aportan fotos y videos en el que se observa. Reclamamos de forma urgente la identificación y arreglo. Si el problema no está relacionado con la instalación, reclamaos la retirada de las placas para poder repararlo nosotros.

Solicito: Identificación del motivo de la filtración producida tras la instalación de las placas y el arreglo en un plazo máximo de 5 días debido a la gravedad.

Se aportan facturas, emails de comunicación de la incidencia a ambas empresas."

- Solicitud de arbitraje presentada el 03/01/2024 en la que manifiesta:

1. El Viernes 16 de Diciembre de 2022 se produce una filtración GRAVE en mi tejado en la posición donde se instalaron las placas solares realizadas en el Verano (Junio 2022) de ese mismo año.

2. El martes 20 de diciembre de 2022 el instalador de las placas solares ([REDACTED]) repasa los anclajes (re-sellándolos con silicona y pintura). Con esta acción el problema no se solucionó y la filtración continuo provocando aun más daños en paredes.

3. Tras varias llamadas durante varios días alertando de la GRAVE situación al servicio de atención al cliente de [REDACTED] y no recibir ninguna solución se interpuso una reclamación en consumo y también reclamación telefónica/email en los servicios de atención al cliente de [REDACTED].

4. El día 03 (reclamación telefónica) y 10 (reclamación consumo) de Enero de 2023 [REDACTED] contesta que: "las goteras que tenía no eran producidas por la instalación de los paneles solares".

5. El día 16 de Enero de 2023 una empresa reparadora de tejados, contratada por nosotros, repara la filtración y acredita que ésta era producida por la rotura de las tejas en el anclaje de la placa solar. Se adjuntan fotos. Desde entonces no se ha vuelto a producir filtración.

6. El día 17 de Enero de 2023 se inicia un proceso amistoso a través de la mediación de la OCU. Este procedimiento finaliza el 5 de Mayo tras no obtener respuesta alguna por parte de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

7. Tras observar que el arreglo realizado por el profesional reparador de tejados en Enero de 2023 se decide arreglar los desperfectos causados en las paredes y techos el 11 de Diciembre de 2023.

Pretensiones:

1. Reclamaba la cuantía de las reparaciones realizadas para evitar la filtración (495 €) y los arreglos de las paredes y techos (134,16 €). Se adjuntan facturas.
2. Reposición de la tejas rotas ya que solo han sido selladas como solución temporal para que no se produzcan filtraciones (1.000€). Para ello es necesario quitar las placas solares y volver a ponerlas (2.000€).

El punto 2 puede ser abonado o reparado/gestionado por [REDACTED]

Tal y como se indica en el contrato (adjunto):

"3.1.- [REDACTED] garantiza todos los trabajos de montaje durante un (1) año, contado a partir de la fecha de puesta en servicio, siendo por su cuenta la reparación y/o sustitución de cuantos defectos de materiales o constructivos se deban a esos defectos de montaje."

Alegaciones reclamante el 04/04/2024 en la que se reitera en la solicitud, y manifiesta que que no se producen filtraciones tras el sellado realizado en los anclajes de las placas por el profesional contratado

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

- Respuesta de [REDACTED] 10/01/2023 a reclamación OMIC.

"Habiendo recabado información del Departamento correspondiente, indicándonos que tras acudir el técnico a revisar la instalación, comprobó que las goteras que D. [REDACTED] tenía no eran producidas por la instalación de los paneles solares, no habiendo una relación causa-efecto.

- Respuesta de [REDACTED] 01/03/2024 a Junta Arbitral:

"Informan que la resolución de la reclamación depende de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

Por ello, el 01/03/2024 nos hemos puesto en contacto con los mismos y les hemos trasladado que D. [REDACTED] solicita la reparación de la instalación y devolución de importes facturados.

Una vez tengamos respuesta de los mismos, se contactaría con la Junta Arbitral. lo antes posible y darían información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de los Servicios Técnicos."



Comunidad de Madrid

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia mediante la presentación de un escrito de 10/06/2024 en el que aporta un escrito detallado con la exposición de los hechos y varias fotos, dicho escrito, viene a ratificarse en las alegaciones anteriores y añade nuevas aclaraciones en la pretensión y además solicita ser indemnizado por las molestias, tiempo y desgaste personal y emocional. Este escrito fue trasladado por la JJ.AA a [REDACTED] del cual tuvo conocimiento.

La parte reclamada, no comparece por escrito a la audiencia.

ANTECEDENTES DE DERECHO:

Es un derecho básico de los consumidores "la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos", según establece el Art. 8.c del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante en el sentido de:**

PRIMERO: Estimar la petición del reclamante de que se le ha de abonar el importe de 629,16 € por los gastos en que incurrió al tener que reparar el tejado y pintar la buhardilla, al considerar acreditado los daños y el perjuicio causado por una deficiente ejecución del contrato del contrato por la empresa instaladora subcontratada por [REDACTED]

SEGUNDO : Estimar la pretensión de condenar a [REDACTED] a que proceda a sustituir las tejas rotas, quedando perfectamente instaladas las placas solares y en pleno funcionamiento, de tal forma que el reclamante no tenga que realizar periódicamente trabajos de reposición de la pintura para evitar que se vuelvan a producir nuevas humedades.

TERCERO: Desestimar la pretensión de indemnización por el tiempo, molestias y desgaste personal y emocional que el reclamante manifiesta haber sufrido.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area for the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for the Business Sector Representative]