

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11406.7/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de marzo de 2025 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su resumen extracto de los hechos la consumidora manifiesta que:

“El pasado 20 de octubre de 2021 decidimos aceptar la oferta de suministro, instalación y legalización de placas solares ofertada por la empresa requerida (documento 1).

El 9 de diciembre de 2021 ya nos comunicaban los pasos administrativos que iniciarían para la instalación, legalización y subvención (documento 2), en la contratación telefónica se nos aseguró una subvención del 50% del importe total. De hecho, a la operadora se le advirtió que si no se cumplía esa subvención no nos interesaba. Nos contestó que eran fondos de la Unión Europea garantizados, que no nos preocupásemos. Al ser contrato hablado, no sé si ustedes pueden solicitarles la grabación. Por mi parte le remito un correo con una queja al respecto y que nunca respondieron (documento 3).

Aclarar que por nuestra parte de las gestiones de subvención no fueron gratuitas. Nos cobraron 100 € (documento 4). El sinsentido de la instalación de las placas, léanlo en el documento 5.

Al final, ¿instalaron y se acabó el sufrimiento? No. Para compensar todo lo anterior, nos regalaron un cargador de coche o wallbox que debían instalar en el patio delantero de la vivienda muy mono, pero no instalaron la toma de red, según ellos, por falta de tiempo, es decir, cuatro agujeros con tacos. En agosto de 2023 les llamé y les pedí que se lo llevaran. Me pidieron que les mandara foto para verificar que no estaba instalado. Al final, después de unos 18 meses, mandaron a otra empresa que finalizó la instalación. En cuanto a la subvención, nos pidieron unos documentos por primera vez el 14 de

Comunidad de Madrid

agosto de 2023 (documento 7) y al pie la remisión de los documentos solicitados. En abril de 2024 les llamo para interesarme por cómo iba la subvención. Me dijeron que lo mirarían y me responderían. El 29 de mayo de 2024 nos volvieron a pedir los mismos documentos remitidos en agosto de 2023. Y al pedirles explicaciones, contestaron: "es que la Comunidad de Madrid cada vez nos pide unos papeles diferentes", volviendo a enviarles toda la documentación solicitada en documento 8.

En medio de todo este lío solicitaron la bonificación del IBI al Ayuntamiento de Leganés. Como no sabía nada, me acerqué al ayuntamiento donde me informan que está denegada porque no habían presentado la declaración responsable urbanística y que ya se lo habían notificado a la empresa solicitante. Al hablar con esta me envían la rectificación de expediente con aportación de documento faltante con unos comentarios inapropiados en mi nombre hacia el Ayuntamiento de Leganés (documento 9, ratificado en documento 10 y 11).

El 3 de junio de 2024 nos piden que firmemos y les enviemos otro documento llamado J21, este es nuevo y además otra vez parte de la documentación que ya se les envió una vez el 14 de agosto de 2023 y otra el 29 de mayo 2024 (documento 12).

El 22 de julio de 2024 el IDAE nos notifica que el plazo para presentar la documentación requerida está a punto de expirar en 31 días naturales, es decir, el 22 de agosto de 2024, y que de no cumplimentar perderemos el derecho a la subvención (documento 13), haciendo la salvedad que ese mismo día por teléfono hablé con la compañía [REDACTED], cuya operadora me indicó que no me preocupara, que pasaría nota a sus superiores (documento 14). Por supuesto, lo he puesto en conocimiento de la empresa que nos cobró un importe por esa gestión (documento 15) con acuse de recibo por su parte, (documento 16). Asimismo, me pongo en contacto con IDAE para interesarme sobre cómo se pueden paralizar los plazos de expiración (documento 17) sin respuesta. El 22 de julio no responden a nuestro requerimiento de información diciendo que, según sus datos, la subvención ha pasado a pendiente de justificación y que la están gestionando y que ésta ha sido aprobada, lo mismo que nos dijeron hace 2 años, por lo tanto, ¿qué quiere decir estamos gestionando tu justificación?

En base a los hechos expuestos anteriormente, solicita la mediación de esta Junta Arbitral de consumo, por una parte, nos ayude a paralizar los plazos expuestos por el IDAE ante la indefensión sufrida, por otro, que el importe a percibir de la subvención solicitada sea el pactado entre las partes, es decir, de un montante total de 5300 € deberíamos percibir 2650 € que esa institución dicte el Laudo favorable a que esta reclamante pueda cambiar de comercializadora ante la pérdida absoluta de confianza ante cualquier tipo de gestión a realizar por mí misma, sin la penalización concerniente a la finalización a la financiación de las placas solares y que se tome la cantidad pendiente a modo de indemnización por daños y perjuicios mediante los hechos ya probados. Las cantidades a las que se aspira son variables en función de si finalmente se obtiene la subvención comprometida 50%, (2650 €) o la explicitada por el IDAE (1500 €).

Que, en cualquier caso, se dicte el Laudo favorable a la separación de las obligaciones de cumplir con la financiación pactada y la de permanencia en la compañía, es decir, que la reclamante pudiera seguir abonando el préstamo y las placas solares y se me permitiera abandonar la compañía reclamada y contratar con otra de más confianza y eficacia".

2º) En escrito de 23.10.24, la consumidora insiste en la reclamación presentada y en la aspiración de poder abandonar la empresa [REDACTED] negociando la cantidad pendiente de abono.

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

1º) En alegaciones presentadas el 18.09.24, se manifiesta que:

Comunidad de Madrid

“La gestión de la subvención la cual proviene de fondos europeos, se distribuye por parte del gobierno español entre las distintas comunidades y da competencia para la tramitación y gestión a las Comunidades Autónomas en lo relativo a la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. En este término, debemos indicar que desde [REDACTED] para el caso en cuestión, procedió a realizar la presentación de la documentación necesaria para la tramitación de la subvención, en nombre del cliente, en tiempo y forma. El trámite de dicha subvención depende exclusivamente de la gestión interna de cada comunidad autónoma, es por ello que, desde [REDACTED], cumpliendo con los plazos establecidos en la normativa, ha realizado cuantas tareas han sido necesarias para avanzar con todas las fases del procedimiento del expediente y así se ha informado al cliente.

Actualmente, les informamos que el expediente se encuentra en fase de adjudicación y justificación de la subvención. Es por ello que, en este trámite, el organismo público vuelve a solicitar toda la documentación pertinente para revisar que se cumplen con los requisitos iniciales. Es por ello que, desde [REDACTED], dentro del plazo indicado, ha procedido a aportar la documentación solicitada.

En la actualidad el expediente se encuentra en fase de “pendiente de revisión de la documentación” y así se ha informado al cliente por parte del Servicio de Atención al cliente.

Como muestra de nuestra actuación de colaboración y acompañamiento al cliente, les adjuntamos copia del correo electrónico facilitado a la clienta. Tan pronto como tengamos noticias acerca de la resolución de la fase actual, procederemos a informarle. En segundo término y respecto a la disconformidad que presenta la reclamante con la instalación del cargador eléctrico, debemos informar que nuestros técnicos ya acudieron a la vivienda de la clienta y procedieron a reparar la toma de red. Adjuntamos como documento anexo copia del informe técnico de los trabajos realizados, en las fotografías se puede apreciar la reparación realizada, y en concreto, se puede observar la canalización hacia el cuadro y, por lo tanto, el correcto funcionamiento del cargador correctamente conectado. Asimismo, para evitar cualquier salto y/o fallo eléctrico se ha procedido a cambiar el IGA por uno de 40A para que la instalación sea más segura.

Respecto a la disconformidad que presente la cliente respecto a la gestión administrativa con su Ayuntamiento en todo lo relativo al permiso de obras de la instalación de placas solares en su vivienda, debemos informar que nuestra actuación ha sido correcta en todo momento y de ello se desprende que en lo relativo a la documentación necesaria para la deducción del impuesto municipal en su vivienda, corresponde al cliente la gestión de la misma. Sin embargo, no compartimos el argumento indicado por parte de la reclamante, respecto a la gestión de los permisos, por cuanto desde [REDACTED] solar se procedió, en nombre del cliente, a presentar la declaración responsable urbanística así como proceder al pago de la tasa urbanística correspondiente en este municipio. Como muestra de nuestras actuaciones, adjuntamos como documentos anexos, copia del justificante de la declaración responsable, así como el justificante de pago de la tasa. Por todo lo expuesto, les indicamos que [REDACTED] ha actuado de forma diligente con el consumidor así como de las gestiones realizadas y es por ello que no corresponden las pretensiones reclamadas.

2º) En alegaciones presentadas a 3.02.25, [REDACTED] se reitera en su respuesta anterior, indicando que ha actuado diligentemente y que no proceden las pretensiones reclamadas.

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

1º) Se presenta la factura de la instalación por importe de 5.310,29 €, entre los que se incluye como concepto la gestión de la subvención de 100 € más IVA.

Comunidad de Madrid

2º) Se presenta correo de [REDACTED] de 9.12.21 en que se indica que:
Ya has validado los contratos y el resto de documentación necesaria para gestionar tu instalación solar. La revolución está lista para instalarse en tu tejado y generar energía, 100%, verde para ti y para el mundo.
Solicitaremos el permiso de obra, puede tardar entre 1 y 3 meses, según tu ayuntamiento.
Una vez aprobado, iniciaremos los preparativos necesarios para la obra. Necesitaremos más o menos 1 mes y contactaremos contigo para coordinar el día de la instalación de tus placas solares.
En 1 o 2 días instalaremos los paneles solares en tu tejado, convirtiéndolo así en una fuente de energía 100%, verde para todos.
Y por último, registraremos tu instalación (suele tardar un mes aproximadamente).
Si en algún momento tu ayuntamiento te envía notificaciones o te pide que pagues alguna tasa, por favor escríbenos lo antes posible y lo gestionaremos. No te preocupes, nosotros nos encargaremos de todo.

3º) Se aportan varios correos electrónicos en los que el consumidor manifiesta las incidencias que se han ido produciendo en la instalación de las placas fotovoltaicas. En diciembre de 2021 se había celebrado el contrato. El 3.03.22, se inicia la instalación (sólo interior por lluvia) y dejan allí los paneles que debían ser colocados. Quedan en volver los instaladores (y no van) y en llamar y no llaman. A fecha 21.03.22 el consumidor envía la comunicación conminando a la empresa a que les iguale el precio de consumo ofertado por [REDACTED] (0,23 €/kwh) y que le finalicen la instalación, o a solicitar el cambio de compañía sin abonar nada de la instalación (por considerar que no existe relación contractual por incumplimiento), poniendo a disposición de la empresa el material de la obra depositado en su domicilio en un plazo máximo de 48 horas. De ser ese el caso, exige que se proceda a anular el contrato de financiación de placas solares.

En correo de 28.03.22, el consumidor comunica que al no haber recibido ninguna llamada de [REDACTED] en la que le hagan oferta por el suministro, ni le certifiquen cuándo van a terminar la instalación, les comunica que al día siguiente sacará a la puerta de su domicilio los elementos que componen la instalación de paneles solares. Y que desiste conforme a la normativa vigente de la instalación de los paneles solares y les exige la anulación de pleno derecho del documento de financiación asociado a la instalación de dichos paneles.

4º) Se aporta correo de 22.02.23 de [REDACTED] en que se indica que el expediente ha pasado a pendiente de subida de la segunda documentación, procediendo a una concesión provisional parcial del incentivo solicitado por el destinatario último de la ayuda. Los motivos de minoración del incentivo son los siguientes: (no se indica nada más)
En esta fase dispone de un plazo de 18 meses a contar desde la fecha de la presente notificación, para aportar la documentación requerida para justificar la actuación realizada (fase 2).

5º) Se presenta correo de 14.08.23 en el que se requiere documentación para la justificación de la ayuda, con la firma de varios documentos.

6º) Se presenta correo de 3.06.24 en que se requiere de nuevo documentación firmada y determinadas fotografías.
En la misma fecha se le informa de notificación de subvención paralizada. Los motivos para la paralización derivan de que la firma en distintos documentos no está realizada de modo adecuado (o firma digital reconocida, o imprimir, firmar manualmente y después escanear los documentos. No se permite el "copia y pega" de firma escaneada

Comunidad de Madrid

en el documento). Este defecto de firma se menciona en relación con el Boletín de solicitud (apartado 10); la declaración responsable de no tener pendiente reintegro de subvenciones; la declaración responsable de estar al corriente AEAT SS CAM; declaración responsable de no haber solicitado o recibido otras ayudas para la misma actuación; declaración responsable del principio de no causar daño significativo a ninguno de los objetivos medioambientales establecidos en el Reglamento Europeo (UE) 2020/852.

Esta misma documentación incorrecta se menciona por primera vez en correo de [REDACTED] de 11.01.23

7º) Se presenta correo del consumidor de 4.06.24 en el que reclama porque les han informado en Hacienda que no pueden deducirse ningún concepto por la instalación porque no solicitaron el certificado de eficiencia energética que es preceptivo, y que según la compañía tenían que haberlo solicitado los propios consumidores. En el correo vuelve a enviar toda la documentación solicitada por la comercializadora.

8º) Se presenta correo de [REDACTED] de 22.07.24 en que se avisa del plazo para subir la documentación del expediente que caduca en 31 días naturales.

9º) Se presenta correo de [REDACTED] de 2.08.24 en el que indican que han presentado toda la documentación requerida hasta el momento para la justificación de la subvención y han procedido a solicitar la revisión de la misma, por lo que el expediente pasa a fase de "Pendiente de revisión de la segunda documentación".

10º) Se presenta correo de [REDACTED] de 8.10.24 en que se indica que tras la verificación del expediente se debe aportar la siguiente documentación: certificado actualizado de titularidad de cuenta bancaria, y declaración responsable de encontrarse al corriente de pago en el cumplimiento de obligaciones ante organismos públicos:

11º) Se presenta Declaración responsable urbanística, en modelo del Ayuntamiento de Leganés, firmada el 17.01.22, **registrada el 28.07.23**. La tasa de 87,33 € fue pagada el 10.02.22.

En correo de 28.07.23 se indica a la consumidora que "Contactamos contigo porque efectivamente, en su momento no se hizo efectivo el registro de la Declaración Responsable. Lo hemos vuelto a presentar, adjunto enviamos el registro de entrada, en breve podrás volver a tramitar la bonificación del IBI".

12º) Se presenta informe de intervención en vivienda para cambiar el envoltorio del cargador del Vehículo eléctrico, cambiando el térmico por uno de 40ª en el cuadro general.

13º) Se presenta el contrato de electricidad de 9.10.2014 y el contrato de placas solares de fecha 1.01.22. La instalación se dice que tiene un valor con iva de 8.799,54 (sin Iva de 7.272,35 €).

En las condiciones del contrato se establece una cuota de ahorro luz por importe de 106,11 €, y una cuota ahorro de préstamo por 71,28 €, que se mantendrá fija durante la duración del contrato, salvo si lleva a cabo una amortización anticipada del préstamo. El precio de la instalación con Iva es de 8.799,54. El valor de la energía excedentaria es de 0,07 €/kwh.

- En el apartado 18 del contrato se indica entre las obligaciones de [REDACTED] que:

1.- [REDACTED] se compromete a realizar de forma directa o mediante la subcontratación a terceros, el montaje y la colocación de la instalación en la cubierta del cliente con el

Comunidad de Madrid

debido cuidado y garantizando que mantiene intactas sus propiedades, (estanqueidad, etcétera).

3.- [REDACTED] se obliga a obtener y costear los permisos necesarios para realizar los trabajos de montaje y colocación de la instalación en la cubierta, respetando la normativa aplicable en cada momento, concretamente la relativa a seguridad y salud, el reglamento electrotécnico de baja tensión, así como las normativas urbanísticas municipales de aplicación.

4.- [REDACTED] se responsabilizará de toda la tramitación y gestión de la legalización de la instalación, así como de mantener vigentes los permisos correspondientes mientras esté en vigor la concesión. Los costes derivados de la primera legalización de la instalación correrán a cargo de [REDACTED]. Cualquier coste por una modificación posterior, por ejemplo, derivada de un cambio normativo durante la vigencia la concesión, será asumido igualmente por [REDACTED].

- En el apartado 21. Terminación de la concesión se indica que:

Tras la fecha de transmisión, en caso de que el cliente desee terminar anticipadamente la concesión, deberá comunicarlo a [REDACTED] con al menos 2 meses de antelación y reembolsar anticipadamente el préstamo de conformidad con los términos del contrato de préstamo.

- En el apartado 29. Gestión de subvenciones:

29.1.- En el marco de las ayudas al autoconsumo publicadas por Real Decreto 477/2021, de 29 de junio, por el que se aprueba la concesión directa a las Comunidades Autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla de ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del plan de recuperación, transformación y resiliencia (en adelante subvenciones NextGen), [REDACTED] se compromete a:

A) Realizar como parte del presente contrato y sin coste adicional, todos los trámites de solicitud y justificación de dichas ayudas en nombre y representación del cliente, una vez se publique la convocatoria por la Administración Autonómica competente. Ello incluye la preparación de toda la documentación que sea necesaria, así como el seguimiento del expediente ante la administración.

El cliente se compromete a:

A) No solicitar ninguna otra subvención NextGen a su nombre, ni cualquier otra subvención relacionada con la presente instalación solar, puesto que ello sería incompatible con las bases reguladoras de la subvención NextGen.

B) Colaborar con [REDACTED] con la firma u obtención de la documentación que fuera necesaria para tramitar la subvención.

29.2.- En ningún caso [REDACTED] será responsable por la falta de cumplimiento de las obligaciones del cliente establecidas en las bases y en la convocatoria de las subvenciones NextGen frente a la Administración que no estén previstas como obligaciones de [REDACTED] en este contrato, por ejemplo, por no estar al corriente el cliente de sus obligaciones tributarias.

Asimismo, siempre que [REDACTED] hubiera actuado de forma diligente y cumpliendo con los plazos y requisitos establecidos por la administración, no asumirá ninguna responsabilidad frente al cliente por la no concesión de la subvención.

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

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

Comunidad de Madrid

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

PRIMERA:

Reclama la consumidora por varias cuestiones: solicita textualmente que “nos ayude a paralizar los plazos expuestos por el IDAE ante la indefensión sufrida, por otro, que el importe a percibir de la subvención solicitada sea el pactado entre las partes, es decir, de un montante total de 5300 € deberíamos percibir 2650 € que esa institución dicte el Laudo favorable a que esta reclamante pueda cambiar de comercializadora ante la pérdida absoluta de confianza ante cualquier tipo de gestión a realizar por mí misma, sin la penalización concerniente a la finalización a la financiación de las placas solares y que se tome la cantidad pendiente a modo de indemnización por daños y perjuicios mediante los hechos ya probados”.

Podemos concretar las pretensiones en las siguientes:

- 1º Paralizar los plazos del IDAE para la presentación de la documentación solicitada.
 - 2º Que el montante de la subvención sea el pactado entre las partes.
 - 3º Poder cambiar de compañía comercializadora sin la penalización concerniente a la finalización a la financiación de las placas solares.
 - 4º Que la cantidad pendiente se tome a modo de indemnización por daños y perjuicios.
- Y de nuevo reformula estas dos últimas pretensiones la consumidora indicando que solicita poder abandonar la empresa [REDACTED] negociando la cantidad pendiente de abono.

Con respecto a la primera pretensión, el Colegio Arbitral no tiene competencia para paralizar plazos administrativos concedidos por la Administración pública para la entrega de documentación asociada a la tramitación de un expediente administrativo. Primero, porque no se trata de una materia de libre disposición entre las partes, y segundo, porque no afecta a las partes, sino a un tercero, la Administración de la CAM que está gestionando la subvención solicitada. No cabe por lo tanto, entrar a conocer esta pretensión de la consumidora.

SEGUNDA:

Solicita la consumidora que el montante de la subvención sea el pactado entre las partes, alegando que en la conversación telefónica se hablaba del 50% del importe del precio de instalación (2650 €). La subvención la concede la Comunidad de Madrid (Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid), pero el importe se determina, tal como se indica en la página web de la CAM, “en función de la potencia instalada, las características técnicas de cada instalación y la naturaleza del beneficiario. En el caso de la implantación de autoconsumo fotovoltaico, los incentivos alcanzan los 600 €/kWp, para actuaciones en el sector residencial”. Por lo tanto, el importe al que asciende la subvención no pueden pactarlo las partes, sino que es una decisión administrativa, que no depende de ellas, ni se trata de una materia susceptible de disposición entre las partes. La empresa se obliga a gestionar la subvención, pero no puede obligarse a que la subvención que se obtenga sea de un importe determinado, entre otras cosas, porque depende de la potencia que se instale, de las características técnicas. Según informa la página web, “en cuanto a la implantación de renovables térmicas en el sector residencial, las ayudas varían en función de la tecnología instalada. La realización de instalaciones de (...) solar térmica recibe ayudas de hasta 900 €/kW (con un máximo de hasta 1.800 €)”.

DEBE DESESTIMARSE esta pretensión de la consumidora, porque no es posible obligar a la comercializadora a asumir un determinado importe o pagar la diferencia con respecto al importe definitivamente aprobado en la subvención a los consumidores por la instalación fotovoltaica realizada en su domicilio, y porque no consta en modo alguno

Comunidad de Madrid

dicha oferta contractual.

TERCERA:

En tercer y cuarto lugar, solicita la consumidora dos cuestiones conexas: poder cambiar de comercializadora y hacerlo sin abonar previamente la cuantía pendiente de la instalación efectuada, y que dicha cantidad pendiente sea considerada una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Es cierto que la instalación se prolongó en el tiempo, y tuvo numerosas incidencias, pero realizada la instalación, y revisado y reinstalado el cargador de vehículo eléctrico, la instalación ha funcionado adecuadamente. Y pese a algunas irregularidades detectadas, dos concretamente: la primera, no haber registrado inicialmente la Declaración responsable urbanística, que si bien fue firmada el 17.01.22, y su tasa abonada el 10.02.22, no fue registrada hasta el 28.07.23. Ello retrasó para los consumidores la obtención de la reducción del IBI de su municipio por la falta de registro de la Declaración responsable urbanística.

Y la segunda, no haber advertido a tiempo, y antes de que los consumidores se lo comunicaran a la empresa, que se había solicitado de nuevo la documentación pertinente. Aunque ello es un fallo imputable a la negligencia de la comercializadora, debe también tenerse en cuenta que la documentación solicitada reiteradamente, a parte de algunas fotos actualizadas del funcionamiento de la instalación, se debe a un inadecuado procedimiento de firma en varios de los documentos aportados, lo que es imputable a la consumidora).

Estas dos irregularidades, suponen un incumplimiento, al menos leve, de la obligación recogida en el art. 29.1 a cargo de la comercializadora, a tenor de la cual, se comprometía a *“Realizar como parte del presente contrato y sin coste adicional, todos los trámites de solicitud y justificación de dichas ayudas en nombre y representación del cliente, una vez se publique la convocatoria por la Administración Autonómica competente. Ello incluye la preparación de toda la documentación que sea necesaria, así como el seguimiento del expediente ante la administración”*.

En todo caso, sí se observa una cierta dejación en el seguimiento de la concesión de la subvención por parte de la comercializadora, que ha sido causa de la falta de confianza por parte de los consumidores.

Por otro lado, en el contrato sólo se indica una cantidad mensual de 71,28 € por la “cuota de ahorro de préstamo”, sin que ninguna de las partes haya aportado las facturas abonadas desde el contrato de 1.01.22, para poder conocer el importe de la instalación que a día de hoy se ha abonado, y cuál es el importe restante, o el tipo de interés que se está abonando.

En el contrato, en relación con las condiciones de la instalación, se indica: *“Si has escogido financiar la instalación recibirás la cuota fija de ahorro que aquí te avanzamos desde la primera factura. La instalación solar será titularidad, a efectos administrativos, de una empresa del grupo [REDACTED] Durante 15 años, desde Holaluz gestionaremos la energía producida desde tu tejado y tú recibirás la cuota fija ahorro mensual”*.

En todo caso se indica que facilitarán las condiciones detalladas sobre la financiación por correo electrónico con anterioridad a la firma del contrato de financiación, en cumplimiento de la normativa aplicable a créditos al consumo”.

El apartado 21 del contrato establece que: *“Tras la fecha de transmisión, en caso de que el cliente desee terminar anticipadamente la concesión, deberá comunicarlo a Hola Luz con al menos 2 meses de antelación y reembolsar anticipadamente el préstamo de conformidad con los términos del contrato de préstamo”*. Si el precio de la instalación señalado en el contrato asciende a 8.799,54, y la comercializadora va a mantener la titularidad y la gestión de la energía producida, se trata de un contrato de duración excesiva, por lo que de conformidad con el art. 62.3 TRLCU, que establece que: *“En*



Comunidad de Madrid

particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato. El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, (...)

Por otro lado, la escasa información que las partes han aportado al procedimiento sobre el crédito, su importe, los plazos de devolución, así como el entramado de descuentos ahorro que se le abonan al consumidor mensualmente (cuota de ahorro luz por importe de 106,11 €, y una cuota ahorro de préstamo por 71,28 €), impiden a este Colegio arbitral conocer nada al respecto de dicha operación crediticia y especialmente cuál es la cuantía pendiente del préstamo, su duración, o los pagos que los consumidores han de abonar.

En todo caso, aunque como tal no se ha establecido la duración del contrato, pero al menos debe ser durante los 15 años en que la comercializadora se ha reservado la titularidad de la instalación, dicha duración es excesiva, por lo que procede determinar la separación de ambos contratos, de prestación del servicio eléctrico y de la financiación del préstamo.

En virtud de la aplicación del art. 62.3 TRLCU, los consumidores pueden poner fin al contrato de suministro eléctrico, y cambiar de comercializadora, sin penalización alguna por ello. Pero al propio tiempo, el importe pendiente de la financiación debe ser abonado por los consumidores, las reducciones y la comisión correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el art. 30 Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo, dado que:

“Artículo 30. Reembolso anticipado.

1. El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir.

2. En caso de reembolso anticipado del crédito, el prestamista tendrá derecho a una compensación justa y justificada objetivamente por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito, siempre que el reembolso anticipado se produzca dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo.

Dicha compensación no podrá ser superior al 1 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es superior a un año. Si el período no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente”.

Por lo tanto, en virtud de lo dispuesto en el art. 62.3 TRLCU los consumidores tienen derecho a poner fin al contrato de suministro eléctrico. En el momento en que lo hagan deben amortizar anticipadamente el crédito, con los descuentos y la comisión que la normativa permite, en aplicación de lo dispuesto en el art. 30 LCCC. Como corolario de lo anterior, aunque no ha sido solicitado por los consumidores, en el momento en que los consumidores cancelen el crédito, la comercializadora dispone de un plazo de UN MES para poder transmitir la titularidad de la instalación a los consumidores.

Ello implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión de los consumidores. Se reconoce su derecho a poner fin al contrato, pero ello no puede desligarse del reembolso anticipado del crédito, al tratarse de un contrato vinculado al de adquisición de la instalación solar de la vivienda.

DEBE DESESTIMARSE su pretensión en lo relativo a que la parte pendiente del préstamo quede condonada en calidad de indemnización de daños y perjuicios ocasionados, dado que la instalación se ha realizado, y funciona adecuadamente, y no se ha probado que la comercializadora no esté cumpliendo actualmente sus



Comunidad de Madrid

obligaciones. Por otro lado, dicha hipotética indemnización ni siquiera se había concretado, sin conocer cuál es el importe pendiente de pago de la financiación. Tampoco han quedado probados los daños reales, más allá de las incidencias durante la instalación, y las producidas durante la tramitación de la subvención.

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

Que **NO CABE ENTRAR A CONOCER** la solicitud de la consumidora de paralización de plazos en un expediente administrativo de subvención de instalación fotovoltaica, por tratarse de una materia no disponible.

La ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,

SE ESTIMA la pretensión de los consumidores, relativa a reconocer su derecho a poner fin al contrato de suministro eléctrico con la comercializadora, pero ello no puede desligarse del reembolso anticipado del crédito, al tratarse de un contrato vinculado al de adquisición de la instalación solar de la vivienda.

Se reconoce su derecho, por lo que los consumidores pueden continuar con el contrato o poner fin al mismo, cambiando de comercializadora. En el momento en que lo hagan deben amortizar anticipadamente el crédito, con los descuentos y la comisión que la normativa permite, en aplicación de lo dispuesto en el art. 30 LCCC. La comercializadora deberá facilitar el documento de amortización anticipada, con las cuantías correspondientes, aplicando los descuentos y la comisión previstas en el art. 30 LCCC. Como corolario de lo anterior, aunque no ha sido solicitado por los consumidores, en el momento en que los consumidores cancelen el crédito, la comercializadora dispone de un plazo de UN MES para poder transmitir la titularidad de la instalación a los consumidores.

SE DESESTIMA su pretensión en lo relativo a que la parte pendiente del préstamo quede condonada en calidad de indemnización de daños y perjuicios ocasionados.

SE DESESTIMA la pretensión de la consumidora de que la comercializadora asuma el importe "pactado" de la subvención, dado que no es posible obligar a la comercializadora a asumir un determinado importe o pagar la diferencia con respecto al importe definitivamente aprobado en la subvención a los consumidores por la instalación fotovoltaica realizada en su domicilio.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde que los consumidores soliciten el cambio de comercializadora.

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.

Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 10 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]