



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16052.6/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- "El día 3 de octubre, la empresa [REDACTED] SLU con NIF [REDACTED], mediante un técnico autónomo subcontratado por la misma, ha instalado el sistema de autoconsumo en mi casa (placas + baterías) según el presupuesto [REDACTED] al importe 9.550,06 € (se adjunta presupuesto y la factura correspondiente) El mismo día el técnico autónomo que instala las placas reclama a la empresa [REDACTED] que el proyecto que le han hecho instalar esta incorrecto y que faltaban unos optimizadores para solventar las sombras que proyectan las chimeneas del edificio y por lo tanto, las placas no funcionarían bien. Actualmente a medio día hay carga de 40 vatios en lugar de 2000 vatios que se nos mencionó para que aceptemos el presupuesto. (se adjunta dicha notificación, la captura de la carga y de foto de la sombra proyectada).

Un mes después al no recibir ninguna notificación por la parte de [REDACTED], me pongo en de nuevo en contacto con el mismo comercial [REDACTED] el cual me pasa otro presupuesto N [REDACTED] con importe 1.302,69 €, con 5 optimizadores a importe total de 300 euros, y vuelve a cargarme al presupuesto el importe de mano de obra, elevación, puesta



Comunidad de Madrid

en marcha, lo que ya han cobrado hace un mes en el presupuesto anterior hace un mes y medio.

Les aviso que estoy dispuesta a pagar las piezas que faltan, ya que no estaban incluidos en el presupuesto original, pero no puedo asumir de nuevo gastos operativos de un proyecto mal realizado por parte de [REDACTED] y pido la hoja de reclamación el día 16 de noviembre, cual no me la dan solo me avisan a que ponga denuncia en órgano comunitario cual tienen mencionado en su web. Al enviar el mail avisando que si no me proporcionan dicha hoja tengo que denunciarlo, el día 20 me mandan mail que no están obligados hacerlo y si quiero, puedo ir a Valencia a recogerla, añado que ya tienen sucursal en la comunidad de Madrid. (Adjunto esta notificación, en historial de correos del presupuesto [REDACTED])

Añado que la contratación ha sido contemplada vía mail y el teléfono. Los datos de esta empresa he obtenido a través de un vecino que igualmente como yo ha contratado la instalación con [REDACTED] Y aunque la cede principal de la empresa está en Valencia, han abierto la sucursal en Av. [REDACTED] Ciempozuelos, Madrid”.

- Pretensiones: “Solventar el problema de sombras en mi instalación fotovoltaica, solventar los errores del proyecto realizado por [REDACTED] Estoy de acuerdo en pagar las piezas correspondientes, pero en ningún caso volver pagar la instalación que ya la pague en caso de primera factura”.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Primer presupuesto [REDACTED]. En él se afirma:

“Hola [REDACTED] soy [REDACTED] el técnico comercial encargado de tu presupuesto. Basándome en la información proporcionada, te adjunto esta oferta. Adjuntamos presupuesto del **sistema solicitado de conexión a red**. Para poder verificar que el sistema ofertado es posible instalarlo, tanto por material como por espacio y distribución de las estructuras sobre su cubierta, necesitaremos la siguiente información [factura eléctrica, ubicación de la vivienda, foto de la cubierta, etc.]”.

“Una vez confirmamos el pedido en [REDACTED], realizamos una disposición de los paneles solares en el lugar de la instalación, con ello, los instaladores que acudirán posteriormente sabrán perfectamente donde instalar y con qué orientación hacerlo. Por otra parte, aprovechamos el plano para que el cliente sepa a grandes rasgos de cómo va a quedar la instalación una vez finalizada” (...)

[REDACTED] dispone del mayor equipo técnico de Servicio de Atención técnica del mercado, poniendo a su disposición a 22 personas que se ocupan del servicio técnico (SAT), para solucionar problemas tales como puestas en marcha remotas, configuraciones de clientes que por sus circunstancias desean cambiar las prioridades de carga de los inversores y por supuesto, averías en el funcionamiento de los equipos. En el caso de [REDACTED], en primer lugar damos una asistencia telefónica para determinar si el problema es del equipo averiado, y si es el caso, mandamos a nuestros técnicos que se encargarán de sustituir in situ el equipo averiado para que continúe teniendo servicio o bien le recogemos el inversor para mandarle otro equipo desde nuestras delegaciones. Nuestra prioridad es que nuestros



Comunidad de Madrid

sistemas fotovoltaicos estén en funcionamiento en todo momento, y para ello empleamos toda nuestra estructura para solucionar el problema de raíz, en el menor tiempo posible”.

“Uno de nuestros servicios más diferenciadores respecto a los demás es el servicio en casa de nuestros clientes inmediato, en el caso de que los equipos estén presentando fallos y no se puedan resolver de manera telefónica, uno de nuestros técnicos cualificados acudirá al lugar de la instalación para poder reparar el equipo, reconfigurar el cableado si fuera necesario o cambiar el equipo por uno nuevo en caso de que esté en el período de garantía. Lo primordial en Autosolar es nuestro cliente y el correcto funcionamiento de los equipos que nos ha comprado, ese es nuestro sello de garantía”.

- Segundo presupuesto [REDACTED] para solventar errores en proyecto autosolar, por importe de 1.302,69€ (16.11.2023).
- Factura correspondiente a primer presupuesto de fecha 6.10.2023 (en dos pagos de 29.9.2023 y 2.10.2023).
- La foto del tejado mostrando las chimeneas y sombras proyectadas.
- Reclamación, el 8.11.2023 en la que se afirma “Buenas noches [REDACTED], no sé a quien dirigirme, acabo de llegar a casa después de cuatro días y la encuentro sin luz, con nevera descongelada, subí al inversor y me dio este error por pantalla. Error 2 falta de conexión con batería. Por favor a quien tengo que dirigirme, ya que la instalación es reciente, tiene un mes. Espero tu respuesta. Muchas gracias”.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- La empresa reclamada presentó alegaciones el 21/12/2023 afirmando que “Se alega que a la clienta se le aportó, previa a la aceptación del propuesto, el estudio de sombras correspondiente. Se comenta en la reclamación una pro. de 2000W frente a una de 40w que no guarda sentido alguno. Es decir, es inviable que por la incidencia de una sombra a dos paneles de todo el conjunto el sistema se vea reducido un 98%. Esta explicación se debe al tipo de instalación. Al trabajar en formato aislado el sistema se adapta a la acumulación y a los consumos. En este caso la vivienda tiene unos consumos ínfimos, con las baterías cargadas en la mayor parte y por tanto no precisa de tanta producción. De ahí, la apariencia de la baja generación. **Si estuviéramos frente a un sistema de conexión a red**, aun teniendo consumos muy bajos, se podría hacer uso de la generación total ya que no existe una limitación física, al poder verter el sobrante a la red. Uso de optimizadores, puede provocar una mejora, pero no es la solución, el funcionamiento es correcto”.

2.- Dar audiencia a las partes

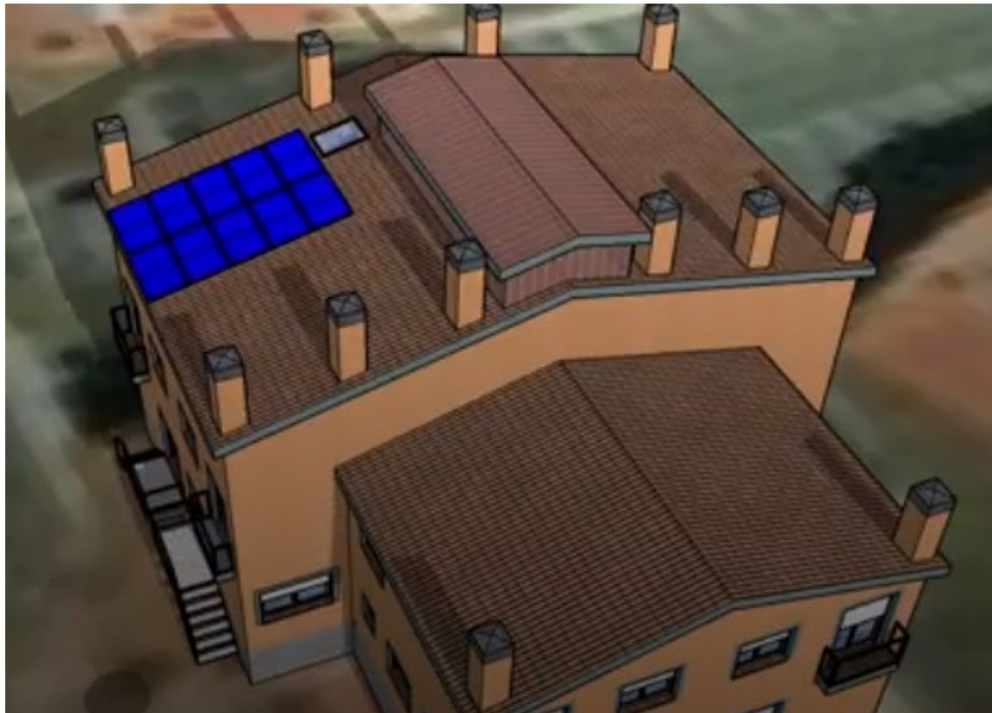
- La reclamante concurrió a la audiencia afirmando que “Nunca se me proporcionó la información de que dicho estudio de sombras es necesario. Además, nunca se ha realizado ni presentado el estudio de sombras que están comentando, y tampoco se me solicitó el consentimiento necesario durante la contratación del servicio y la firma del primer presupuesto. En cuanto al consumo mínimo, actualmente, debido a la falta de carga



Comunidad de Madrid

suficiente (debido a las sombras), me resulta imposible habitar la casa de forma recurrente. En este momento, solo está conectado el refrigerador y la alarma. No enciendo casi nunca el calentador de agua ni cocino, ya que, si consumo la energía de las baterías, estas no se cargarán y dejarán la casa sin luz. Por tanto, debido a la baja producción de energía, actualmente no puedo habitarla de forma como lo tenía en mente al solicitar la instalación de placas valoradas en más de 9.500 €". Solicita: "Solucionar el problema de sombras. Estoy de acuerdo en pagar las piezas faltantes del proyecto inicial (optimizadores), pero en ningún caso de nuevo la mano de obra y medios de elevación que ya han sido abonados en primer presupuesto".

- La empresa reclamada respondió como sigue "Tras la recepción de respuesta del 23/01, alegamos que el estudio de sombras junto a la planimetría fue enviado tal como muestra el correo el 15/09/2023 desde [REDACTED] Así mismo reafirmamos que los optimizadores pueden paliar levemente pero no es una solución a la sombra".



- Frente a ello, la reclamante presentó nuevas alegaciones explicando que "Tras varias conversaciones con los comerciales de [REDACTED], se me proporcionó un estudio de sombras que, lamentablemente, correspondía a la vivienda del vecino frente a la mía. Al comunicar esta discrepancia telefónicamente, se me aseguró que no había problema alguno, afirmando que mi techo era igual al del vecino y que no se requería un nuevo estudio. Confiando en esta respuesta profesional que no sea necesario, acepté proceder con la instalación.

Sin embargo, el día de la instalación, 3 de octubre de 2023, el técnico contratado por [REDACTED] que acudió a mi casa me informó que había una sombra significativa en mi tejado



Comunidad de Madrid

y que faltaban optimizadores. El técnico llamó a la empresa para notificarles, pero instaló las placas sin los optimizadores y se marchó, diciendo que [REDACTED] ya había sido avisado y que se encargarían del asunto.

Después de un mes sin noticias, volví a contactar a [REDACTED] y me presentaron un nuevo presupuesto para la instalación de optimizadores, incluyendo el coste completo de instalación y medios de elevación, equivalente al importe de la instalación inicial. Les comenté que estoy dispuesta a pagar por las piezas que faltan, pero no puedo asumir de nuevo el gasto de instalación, ya que este se había cobrado en el presupuesto original.

[REDACTED] se niega a asumir esta responsabilidad, condicionando la solución del problema a la aprobación del nuevo presupuesto. Además, intentan minimizar la importancia de las sombras, alegando que el estudio fue enviado, cuando nunca recibí un estudio que correspondiera a mi vivienda. Solicité la hoja de reclamación, pero me informaron que no podían facilitármela y que, si la necesitaba, debía pasar por sus oficinas en Valencia (vivo en Madrid). Por lo tanto, el día 20 de noviembre de 2023, presenté una reclamación online ante la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios”.

“También me gustaría señalar que, aparte de los optimizadores que faltan en la instalación y que estoy reclamando por esta vía, en agosto de este año 2024 hemos tenido que incluir el vatímetro, una pieza clave en el inversor híbrido (sin esta pieza el inversor híbrido no tiene conexión a la red eléctrica). Aunque se nos presupuestó la instalación híbrida esta pieza tampoco fue contemplada en el presupuesto inicial. Teniendo en cuenta la reclamación pendiente y la necesidad de conectar la luz eléctrica antes del invierno, para subsanar la instalación mi marido y yo hemos aceptado el nuevo presupuesto, pagando de nuevo la mano de obra, esta vez a la cuota 771,33 €. Adjunto también esta factura.

En vista de que ya hemos añadido el vatímetro necesario para que el inversor que nos han ofrecido funcione correctamente con la red, y considerando además el coste adicional que supondrá la solución del problema de las sombras, nos sentimos engañados. Existe un temor fundado de que, para el correcto funcionamiento de la instalación nuestra, falten más elementos cuya necesidad desconecemos, lo que podría obligarnos en el futuro a afrontar nuevos costes y aceptar otro presupuesto elevado para solventar deficiencias que no nos fueron comunicadas desde el principio.

Por todo lo expuesto, solicito que el tribunal considere esta alegación y determine la responsabilidad de [REDACTED] en la resolución del conflicto, así como instalación de optimizadores que faltan sin gastos adicionales”.

- Se adjunta la factura de 771,33€ de 5.8.2024 por el Vatímetro.
- Asimismo, adjunta fotos de su vivienda e imágenes de [REDACTED] Maps para probar que el proyecto de sombras no refería a su vivienda:



Comunidad de Madrid



- El reclamado no ha concurrido a la audiencia previa respondiendo a estas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que

- (i) De conformidad con el art. 61 TRLGDCU la publicidad integra el contrato, esto es, “el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o



Comunidad de Madrid

servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios aun 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”.

- (ii) En este sentido, la empresa reclamada justificaba la baja producción en que “Si estuviéramos frente a un sistema de conexión a red, aun teniendo consumos muy bajos, se podría hacer uso de la generación total...”. Sin embargo, en el email recibido con el presupuesto inicial se aseguraba “Adjuntamos presupuesto del sistema solicitado de conexión a red”. Es decir, se ofertó un sistema de conexión a red pero no se instaló dicho sistema. Por este motivo, la reclamante afirma que hubo de **abonar 771,33€** por la instalación de un vatímetro para tener conexión a la red. Dicha conexión debía estar garantizada en el presupuesto inicial pues así se ofertó la instalación, tal y como impone el art. 61 TRLGDCU precitado.
- (iii) Por lo demás, consta probado que el estudio de sombras no fue efectuado en relación con la vivienda de la reclamante, como se puede observar en las fotos *ut supra*. Esta actuación comporta una negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones por parte del profesional de suerte que, de conformidad con los arts. 1091, 1124 y 1101 del Código Civil, en coherencia con el art. 61 TRLGDCU, la reclamante tenga derecho a exigir el cumplimiento del servicio y rendimiento ofertado. Si para ello deben instalarse optimizadores no previstos en el presupuesto previo como consecuencia del incumplimiento de la *lex artis* por parte del profesional por no haber realizado el correcto estudio de sombras, dicho importe debe ser soportado por el referido profesional (*nemo propriam turpitudinem allegare potest*).
- (iv) Por lo demás, no parece congruente que en el procedimiento arbitral el profesional alegue que no es preciso instalar optimizadores cuando antes de iniciarse dicho procedimiento informó al consumidor de que tal era la solución y le presupuestó su instalación a tales efectos (nadie puede actuar en contra de sus propios actos, *venire contra factum proprium non valet*).

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones de Dña. [REDACTED], en el sentido de ordenar a la empresa reclamada:

- (i) Que restituya a la reclamante los 771,33€ abonados por la instalación del Vatímetro, en treinta días desde la notificación del laudo, momento a partir del cual devengarán intereses moratorios (art. 1108 CC);
- (ii) Proceda a la instalación de los optimizadores informados como necesarios para que la instalación cumpla con las especificaciones ofrecidas en la información precontractual, de conformidad con el presupuesto [REDACTED] x Optimizador [REDACTED] medios de elevación; instalación, mano de obra, puesta en marcha, envío, IVA) sin que la reclamante deba abonar importe alguno por ello, así como cuantas piezas resulten necesarias para su correcta instalación, funcionamiento y conectividad con la instalación de la reclamante.



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.

-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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.