

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 73/26

En Palma de Mallorca, el día 1 de abril de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Holaluz-Clidom, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que contrata un sistema de autoconsumo fotovoltaico para su domicilio y se instala el 7 de noviembre de 2023. Desde ese momento el sistema no ha funcionado correctamente debido a incidencias técnicas. El 15 de abril de 2025 se detecta un error persistente debido a que la instalación había sido eliminada del software de gestión, por lo que ha contactado con la empresa en hasta 19 ocasiones.

Para solucionar la avería el reclamante tuvo que contactar directamente con el técnico que realizó la instalación, quien acude al domicilio el 24 de septiembre y logra restablecer parcialmente el sistema. El sistema muestra un nuevo error en la instalación, lo que motiva una visita técnica el 22 de octubre de 2022 en la que se constata un fallo en el inversor. Este fallo se mantiene sin que la empresa haya reparado o sustituido ningún elemento.

Por su parte, la empresa sostiene que la instalación se encuentra completamente ejecutada y operativa, constando debidamente creada y registrada en la plataforma de gestión IsolarCloud, lo que acredita la correcta finalización de la parte principal y esencial del servicio contratado. Reconoce que, para la completa experiencia de usuario, es necesaria la configuración de la aplicación cliente que permite la visualización de los datos de instalación. Por lo tanto, ha tomado las medidas oportunas para solventarlo. En concreto, se ha emitido una orden de mantenimiento a la entidad colaboradora externa con el encargo específico de contactar con el cliente en los próximos días para llevar a cabo dicha configuración final en su aplicación.

En definitiva, la instalación existe, es funcional y se han iniciado activamente los trámites para completar el último paso relativo a la visualización por parte del cliente, cuya gestión depende de un tercero ya instruido.

Posteriormente indica que está gestionando la visita del técnico a la instalación solar del cliente.

PRETENSIONES:

Primera: que se declare que la instalación fotovoltaica ejecutada no ha funcionado correctamente desde su instalación el 7 de noviembre de 2023, constituyendo un incumplimiento contractual continuado.

Segunda: que se requiera a la empresa reclamada a subsanar definitivamente las deficiencias técnicas existentes, en particular el fallo del inversor, dejando la instalación plenamente operativa, en un plazo concreto que determine el propio laudo.

Tercera: que se condene a la empresa reclamada a compensar económicamente a la persona reclamante por la energía que la instalación dejó de generar desde el 15 de abril de 2025, fecha en la que se detectó el error persistente (consulta nº 6797642), tomando como referencia una instalación de 6 kW de potencia, y calculando dicha compensación en función:

- de la producción estimada correspondiente a dicha potencia en la zona geográfica de la instalación, y
- del precio medio del kWh aplicado al suministro eléctrico de la persona reclamante durante el periodo afectado.

Cuarta: que, en caso de haberse facturado o cobrado importes por un servicio no prestado correctamente, se acuerde la devolución o compensación de las cantidades correspondientes.

Quinta: cualquier otra medida que el órgano arbitral considere justa, proporcionada y adecuada para la restitución de los derechos de la persona reclamante.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor resolución del presente supuesto procede dividir la exposición atendiendo las pretensiones del reclamante de manera individual.

La primera de ellas consiste en que se declare que la instalación fotovoltaica ejecutada no ha funcionado correctamente desde su instalación el 7 de noviembre de 2023, constituyendo un incumplimiento contractual continuado. Si bien la empresa indica en un primer escrito de alegaciones de 27 de octubre de 2025 que la instalación es correcta y falta un último paso relativo a la visualización por parte del cliente, el 30 de marzo de 2026 aporta unas nuevas alegaciones en las que informa de que está gestionando la visita de un técnico, por lo que a esa fecha todavía no está plenamente operativa la instalación.

Por lo tanto, este colegio considera que la instalación no está funcionando completamente.

En segundo lugar, solicita que se requiera a la empresa reclamada a subsanar definitivamente las deficiencias técnicas existentes, en particular el fallo del inversor, dejando la instalación plenamente operativa, en un plazo concreto que determine el propio laudo. El reclamante indica que el 23 de octubre de 2025 un técnico visita la instalación y comprueba que no fue correctamente ejecutada y que existe una avería en el inversor, lo cual no ha sido rebatido por la mercantil. Por lo tanto, si bien este laudo se dicta en equidad, es preciso hacer referencia a la normativa vigente, que se materializa en lo que aquí interesa en el 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 y otras leyes complementarias.

Según el artículo 115:

Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente, todo ello sin perjuicio de los derechos de terceros a los que se refiere el segundo párrafo del artículo 117.

El artículo 115 bis contiene los requisitos subjetivos para la conformidad:

Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

- a) Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.*
- b) Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.*
- c) Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.*
- d) Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.*

Por su parte, el artículo 115 ter contiene los requisitos objetivos los cuales son, en lo que aquí interesa, los siguientes:

- a) Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector.*
- d) Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado.*

El artículo 115 quater establece:

La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien o integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales en el entorno digital del consumidor o usuario se equipará a la falta de conformidad, cuando se de alguna de las siguientes condiciones:

a) La instalación o integración incorrecta haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.

Por su parte, el artículo 117 dispone en su primer apartado:

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.

El artículo 118 y siguientes, por su parte, contienen las reglas básicas para la puesta en conformidad que consisten, en síntesis, en un primer nivel de reparación o sustitución y un segundo nivel de reducción del precio o resolución del contrato.

De la unión del contenido de los preceptos señalados y relacionados con los hechos aquí analizados se desprende que la instalación no funciona correctamente, por lo que procede lo solicitado por el reclamante, es decir, su puesta en conformidad. Para ello la empresa deberá reparar y, en su caso, sustituir los elementos necesarios. De hecho, no consta impago por parte del reclamante, por lo que se produce un desequilibrio improcedente entre las prestaciones de las partes. Es decir, el consumidor está pagando por un bien que no funciona.

La tercera pretensión versa sobre una compensación económica. El reclamante solicita que se le indemnice por la energía que la instalación deja de generar desde el 15 de abril de 2025 y teniendo en cuenta la producción estimada y el precio medio del kWh aplicado al suministro eléctrico durante el periodo afectado. Todo ello atendiendo a los 6kW de potencia.



Para determinar si procede o no dicha compensación se han de tener en cuenta una serie de datos. El 4 de julio de 2023 se redacta la memoria técnica de la instalación. En la página 12 de este documento se indica lo siguiente:

Tal y como se representa en el apartado de radiación y producción solar, la instalación tiene una generación de 6670 kWh anuales y con un consumo anual de 7503 kWh.

Por otro lado, gracias a la ayuda de su perfil de consumo, podemos saber el porcentaje de energía que auto consumirá, que es de 5777 kWh.

Por lo cual si dividimos 5777 kWh entre los 7503 kWh, tenemos un 77% de energía consumida de los paneles solares.

En la página 14 se muestra la siguiente gráfica:

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá reparar la avería relativa a la marcha atrás sin coste alguno para el reclamante. Para ello deberá ponerse en contacto con él en el plazo máximo de DIEZ DÍAS a contar a partir de la notificación de este laudo para gestionar la reparación.

No entrar en el fondo del asunto sobre la segunda pretensión.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 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 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.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 1 de abril de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Pou Sureda