



**Conselleria de Salut**

Junta Arbitral de Consum

## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 424/24**

En Palma de Mallorca, a día 22 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

**PRESIDENTE:** D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.  
**VOCALES:** D<sup>a</sup>. María Dolores Ramos Pareja propuesta por las asociaciones de consumidores.  
D<sup>a</sup>. Cristina Conti Oliver propuesta por las organizaciones empresariales.

**RECLAMANTE:** Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**RECLAMADA:** Solar Energy Mallorca Solutions, S.A., quien habiendo sido citada comparece mediante un escrito de alegaciones.

El reclamante indica que el 30 de marzo de 2023 adquirió un sistema fotovoltaico para el consumo doméstico de una vivienda, si bien, desde que fue instalado ha generado errores o problemas constantemente. Constan varias llamadas y mensajes solicitando asistencia. El 10 de enero de 2024 comunica nuevos problemas. Durante 2 meses se reiteran llamadas para que solucionen la avería, todas ellas con evasivas e inacción por parte de la empresa. Que el pasado 16 de marzo, se comunica a la empresa que el sistema se ha quemado y ha dejado de funcionar, dejando sin corriente a la vivienda. Acude un técnico de urgencia, el cual certifica que es debido a un fallo de la instalación. Indica que tras la última avería la empresa retiró el inversor, sin haberlo devuelto.

La empresa no presenta alegaciones a pesar de haber sido citada correctamente y estar adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

### **PRETENSIONES:**

Que se hagan cargo de la reparación del sistema y repongan lo dañado sin más evasivas ni dilaciones, ya que encontrándose la instalación en garantía y al tratarse de un fallo de la instalación el cliente no tiene por qué sufrir el grave perjuicio que está sufriendo.



## **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

- La instalación se adquirió el 30 de marzo de 2023 por 12263,64€ más IVA.
- El reclamante acredita ya en mayo de 2023 una primera queja por deficiente rendimiento. No consta si se realizó visita o no. Posteriormente, el 14 de julio, se contacta de nuevo. Del mensaje puede deducirse que al parte anterior acudió un técnico pues se menciona “cuando vino el técnico dijo que eran los filtros...”. Añade que pide una solución pues “desde el primer día estoy con problemas”. El 15 de julio en otro mensaje indica la parte reclamante que “hoy sigue todo igual (...) hicimos lo que nos dijo uno de los técnicos (...)”. Mismo tipo de mensaje el 16 de julio y el 20 de julio.
- No hay más mensajes hasta el 9 de enero, indicando que salta la luz. El 10 de enero se repite. El 21 de febrero indica la parte reclamante que “sigo esperando el presupuesto y que me mandes el técnico para solucionar lo de los apagones intermitentes”.
- El 16 de marzo comunica que se ha quemado la instalación.

Analizados los acontecimientos, y teniendo en cuenta que el equipo instalado está en garantía, la empresa dispone de 15 días para reparar el sistema, sustituyendo los elementos que sean necesarios, y dejándolo en correcto funcionamiento. Si transcurrido este plazo no se ha reparado, podrá la parte reclamante encargar el trabajo a otra compañía, reclamando el importe de la factura que se le emita a la ahora reclamada. No serían reclamables aquellos elementos que se instalasen por un tercero que no estuvieran comprendidos en la factura inicial.

También deberá pintarse la pared quemada.

Este laudo se dicta por unanimidad de los miembros del Colegio Arbitral.



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.

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

Palma, 6 de noviembre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

María Dolores Ramos Pareja    Cristina Conti Oliver