



Expediente núm. [REDACTED]

### LAUDO ARBITRAL

En Sevilla a 1 de diciembre de 2021, siendo las 17:30 h, en la sede de la Junta Arbitral de Consumo se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

#### SECRETARIO

D. [REDACTED]

#### PRESIDENTE

Dña. [REDACTED], en representación de la Excm. Diputación Provincial de Sevilla

#### VOCALES

Dña. [REDACTED] en representación de la Organización de Consumidores, propuesta por [REDACTED]

D. [REDACTED], en representación de la Organización Empresarial [REDACTED]

A la audiencia han sido fehacientemente citadas las partes según se detalla:

#### RECLAMANTE:

Dña. [REDACTED] con domicilio en calle [REDACTED] en Coria del Río - Sevilla C.P. 41100 y con D.N.I. [REDACTED]

#### RECLAMADA:

[REDACTED], CIF [REDACTED] con domicilio en avenida [REDACTED] en Gines - Sevilla (41960).

Al trámite de audiencia celebrado el día 1 de diciembre 2021, no comparecen ambas partes, puesto que, en el acto de mediación, celebrado pocos instantes antes a la vista, se ha llegado a un acuerdo.

**OBJETO: Arreglo de un acumulador que forma parte de una instalación de placa solar para agua caliente, ya que se encuentra en garantía, ascendiendo la reparación a una cantidad de 700,00 €.**

#### HECHOS

**PRIMERO:** Dña. [REDACTED] con fecha 27 de abril de 2021 presenta solicitud de arbitraje, en el que los hechos que motivan la controversia es la disconformidad con la

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	01/02/2022 09:21:52
	[REDACTED]	Firmado	31/01/2022 13:22:41
	[REDACTED]	Firmado	25/01/2022 14:22:34
	[REDACTED]	Firmado	18/01/2022 12:10:27
Observaciones		Página	1/4
Url De Verificación	[REDACTED]		





garantía de la instalación del [REDACTED] por la instalación de los captadores de solares térmicos.

Por otra parte, consta en el expediente un escrito de la reclamante con una descripción de los hechos, en el que manifiesta literalmente:

"El 29/12/16 se hace instalación de placa solar para agua caliente, se le hacen todas las revisiones con el instalador funcionando perfectamente y con buen servicio técnico, el 10/05/20 comenzó a salir el agua sucie de color marrón, se llama al servicio técnico revisar la placa y me dicen que la pieza a cambiar no está en garantía y que tengo que pagar 700 euros. Tengo firmado con ellos una garantía de 10 años por el acumulador que según los técnicos es la pieza averiada, el seguro se abono en el acto por los 10 años de garantía".

"Estando en garantía por el seguro hecho pro empresa instaladora de hasta 20 años, se oxida el acumulador y una vez revisado por técnico me dice que el fabricante ha cerrado y que ellos no se hacen cargo de la avería que me costaría 800 euros. No entiendo que tiene que ver el seguro pagado para el mantenimiento durante 20 años hecho con la empresa instaladora Solarsur con el cierre del fabricante de las placas de energía solar."

**SEGUNDO:** Consta en el expediente escrito, de fecha 23 de marzo de 2021, de la empresa [REDACTED], realizando literalmente las siguientes alegaciones:

"El día 21/09/2020 se nos hace entrega de una reclamación por parte de Doña [REDACTED]

Con posterioridad a esa notificación la empres se pone en contacto con el cliente mediante conversación telefónica, para intentar solucionar su problema. (No disponemos ahora mismo de esos datos pero si fuese necesario podríamos intentar localizarlos.

Con posterioridad a esto recibimos la comunicación por parte de a Oficina de Consumo de la Junta de Andalucía del expediente indicado con anterioridad a la que exponemos:

Que la garantía del equipo la da el fabricante. Que la factura e instalación son de fecha 28/12/2016 y según ley estamos obligados a dar 2 años de garantía, los cuales cumplimos sobradamente.

Que aportamos documentación acreditativa de las conversaciones con el fabricante y las pegas que nos ponen.

Y también las comunicaciones con nuestra clienta Doña Helena, de la cual aportamos copia de todos los whatsapp, en la que le informamos de todos los pasos y gestiones que hacemos con el fabricante del equipo defectuoso."

Con fecha 22 de marzo de 2021, se comunica lo siguiente:

"[REDACTED]. instala el 29/12/2016 a [REDACTED] con DNI [REDACTED] en Finca [REDACTED] Puebla del río un equipo para el aprovechamiento solar de agua caliente Sanitaria de la marca [REDACTED].

El 21/02/2017 se le instala un descalcificador en la vivienda ya que en esa zona hay mucha cal. Se le realiza el primer mantenimiento el 15/02/2018.

Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 Fax 95 421 81 58 www.cipusevilla.es

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]s	Firmado	01/02/2022 09:21:52
	[REDACTED]	Firmado	31/01/2022 13:22:41
	[REDACTED]	Firmado	25/01/2022 14:22:34
	[REDACTED]	Firmado	18/01/2022 12:10:27
Observaciones		Página	2/4
Url De Verificación	[REDACTED]		uA==





El 10/05/2020 nos comunica la clienta que le sale el agua sucia y se le hace una visita en la cual se determina que el depósito de esta instalación se ha picado.

Nos ponemos en contacto con el fabricante en [REDACTED] ya que esa garantía se la otorga él y nosotros por nuestra parte le hemos cubierto durante dos años que por ley estamos obligados cualquier incidencia que ha tenido.

Se le comunica que el fabricante en [REDACTED] ya no tiene distribuidor y que nosotros se lo podemos cambiar pero que tendría un coste de 700€ ya que le instalaríamos una marca española y los gastos de grúa, operarios, cambios de valvulería.. tiene un coste.

De igual modo seguimos en contacto con el fabricante en [REDACTED] y le reclamamos que tenemos varios clientes con el mismo problema y la garantía como tal nos la tiene que cubrir.

Como el distribuidor en [REDACTED] ya no existe nos contestan diciendo que compremos un contenedor de 20 depósitos y así nos cubren la garantía de los depósitos picados enviándonos depósitos para cubrir esa garantía, pero nosotros no estamos dispuestos a comprar más equipos a esta marca y ellos nos dicen que el porte sería muy caro para nosotros si nos envían uno o dos acumuladores."

### **ALEGACIONES**

En el acto de la audiencia, el Secretario del Colegio Arbitral comunica a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla que por la parte reclamante y reclamada se ha llegado a un acuerdo en el acto de mediación realizado pocos minutos antes del acto de audiencia.

### **CONSIDERACIONES**

Que examinados los documentos que constan en el expediente, y considerando que ambas partes, mayores de edad y en pleno ejercicio de sus derechos civiles, han acreditado su capacidad y legitimación para comparecer en relación al litigio planteado entre las mismas, y existiendo un sometimiento previo y voluntario de ambas ante la misma, esta Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla es competente para dirimir y resolver dicho conflicto, por cuanto que no concurren los supuestos de exclusión por la razón de la materia tipificados en el artículo 2.2 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el artículo 1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Que se han observado las formalidades y requisitos que tipifican el precitado texto legal, con sujeción a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes, debiendo resolver las cuestiones litigiosas con sujeción a Equidad, ello en los términos del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, y, supletoriamente en los de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]s	Firmado	01/02/2022 09:21:52
	[REDACTED]	Firmado	31/01/2022 13:22:41
	[REDACTED]	Firmado	25/01/2022 14:22:34
	[REDACTED]	Firmado	18/01/2022 12:10:27
Observaciones		Página	3/4
Url De Verificación	[REDACTED]		





En consecuencia, con arreglo a las consideraciones expuestas, vistos los preceptos normativos y reglamentarios de aplicación, las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas, en su caso, este Colegio Arbitral dicta, en los términos establecidos en la mediación, el siguiente:

**LAUDO CONCILIATORIO**

"Si resultando posible alcanzar un acuerdo entre las partes de tal manera que la reclamante se compromete a abonar 400 € a la empresa reclamada para la reposición del acumulador, en dos plazos de 200 euros cada uno, el primero de ellos en el mes de enero de 2022 y el segundo, en el mes de febrero de 2022. Por su parte, la empresa reclamada se compromete a instalar el acumulador a la mayor brevedad posible".

Todo ello sin expresa imposición de costas del arbitraje, notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, teniendo el efecto de cosa juzgada, de acuerdo con el artículo 43.1 de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, así como que, contra el mismo, cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, conforme a lo establecido en el apartado doce del artículo único de la Ley 11/2011, de 20 de mayo de reforma de la referida Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario del mismo, en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO PRESIDENTE

ÁRBITRO VOCAL

ÁRBITRO VOCAL

FDO. [Redacted Signature]

FDO. [Redacted Signature]

FDO. [Redacted Signature]

Ante mí, EL SECRETARIO DEL COLEGIO ARBITRAL

FDO. [Redacted Signature]

Plaza del Triunfo, 1 41071 Sevilla Tel. 95 422 90 72 Fax 95 421 81 58 www.cjpuisevilla.es

Código Seguro De Verificación:	[Redacted]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[Redacted]	Firmado	01/02/2022 09:21:52
	[Redacted]	Firmado	31/01/2022 13:22:41
	[Redacted]	Firmado	25/01/2022 14:22:34
	[Redacted]	Firmado	18/01/2022 12:10:27
Observaciones		Página	4/4
Url De Verificación	[Redacted]		

