



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05638.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE

BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M ., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el día 23 de diciembre de 2020 el reclamante solicitó información a la ##### recibiendo un email con las condiciones. El día 18 de enero acudió presencialmente a completar la matrícula pero el contrato establecía unas condiciones diferentes a las promocionadas. Tras la firma del contrato, el día 20 de enero acudió de nuevo a la autoescuela con todo el material que le dieron el día 18 (manual, sobre con el contrato y un papel con un usuario y contraseña que habilita acceso a una plataforma de test) con intención de desistir del contrato según se indica en el contrato, en las "condiciones particulares", 1ª, apartado f). Comunicó a la persona que estaba atendiendo al público su decisión de desistir del contrato y en consecuencia devolver todos los materiales que se le habían entregado dos días antes, en perfecto estado, pero le indicó que no estaba su encargada y que tendría que consultarlo con ella sin dar más información. El día 21 de enero de 2021 recibió un mensaje de WhatsApp en su móvil indicándole que la autoescuela considera que el material que se le entregó el día 18 de enero tras la firma del contrato y que portaba para su devolución el día 20 se entienden como servicio prestado, por lo que no se le devuelve la cantidad pagada de 29,00 euros en la firma del contrato, indicándole una dirección de correo electrónico para contactar con ellos. El día 3 de febrero redacta un correo electrónico reclamando la devolución íntegra de lo abonado el día de la matrícula sin respuesta alguna. Solicita la devolución íntegra de lo abonado el día de la firma del contrato puesto que se ha ejercido el derecho de desistimiento establecido en el mismo en los términos en los que se le debe hacer una devolución completa. Inicio de los procedimientos administrativos y legales correspondientes por el ejercicio deliberado de publicidad engañosa por parte del reclamado.

La parte reclamada alega que de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Consumidores y Usuarios y el derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios, no incurrimos en dicho artículo ya que existe un contrato firmado en el que siempre dan explicaciones explícitas a su alumnado de los puntos en él escritos, y en el que se explica en el punto 10 del contrato de enseñanza estipulado por la

Comunidad de Madrid

Asociación provincial de autoescuelas de Madrid en ley y forma, y en el que no hay obligación de devolución a excepción de las tasas oficiales siempre que éstas no hubieran sido desembolsadas en su nombre ante el organismo correspondiente. Los conceptos abonados por ##### son por matrícula en la escuela, los gastos administrativos, prestación de servicios y de diferentes gestiones que conlleva los registros de alumnos, materiales, altas en aplicaciones de formación teórica, etc., ese momento se está haciendo uso de sus servicios. El desistimiento de matrícula del que tiene pleno derecho y ejecutado, nada tiene que ver con la devolución íntegra de un servicio que ya se ha disfrutado. Es incierto que sus informaciones vayan en contra del contrato, ya que se puede corroborar fácilmente en emails de información de tarifas al alumno y que se explican detalladamente a la hora de la matriculación. Lo que no se puede hacer es que después de tener claros los conceptos previa información, realizar una matrícula y volver para deshacer un trabajo que ya se ha llevado a cabo creyendo que todo eso no tiene un coste, tanto a nivel administrativo como de materiales y altas en los servicios.

La parte reclamante manifiesta que solo recibió por parte de la ##### en el momento de firma del contrato fue un manual del permiso A1-A2, un papel con credenciales para acceder a una plataforma de test online, dicho acceso no tiene ningún dato que indique que se trata de un acceso único y personal a dicha plataforma, contiene un usuario y una contraseña aleatorios, una copia del contrato firmado, un justificante de pago, un sobre de papel y una funda de plástico para guardar los documentos anteriormente indicados. En el momento de la comunicación del desistimiento del contrato llevó todos estos bienes a la autoescuela para proceder a su devolución. Le es imposible presentar ningún tipo de justificante del servicio que prestó la autoescuela porque no hubo ningún servicio prestado.

Como consecuencia de las alegaciones presentadas por la #####, aclara que la condición particular primera, apartado f), subapartado a) del contrato de enseñanza establece la facultad de desistimiento del alumno en los 15 días hábiles siguientes a la firma del contrato, con independencia de que por la forma de contratación utilizada pudiera gozar de este derecho, previéndose dos supuestos diferenciados: a) Caso de no haberse iniciado prestación de servicios por parte del centro ni incurrido el alumno en gastos de gestión, el desistimiento se ejercerá sin penalización alguna, procediéndose en su caso, a la devolución de las cantidades anticipadas por este. Como se ha indicado, la autoescuela en ningún caso inició prestación de servicios si no la entrega de bienes materiales para poder iniciar el proceso de formación. Además, en ningún caso incurrió en gastos de gestión pues, como indica el contrato en su apartado "condiciones económicas" estos son de 30,00 euros más I.V.A. y jamás se me ha emitido una factura o cobro con dicho concepto.

Si como indica en las alegaciones, por el mero hecho de firmar el contrato la autoescuela ya está realizando un servicio por los gastos de gestión de imprimir un contrato, y dar al alumno una carpeta con materiales, esta cláusula del contrato es de imposible cumplimiento por su parte pues cualquier acción por parte de la autoescuela se considerará "gasto de gestión". El derecho de desistimiento nace de permitir al consumidor a cambiar de opinión en un **plazo** de tiempo siempre y cuando no se haya iniciado servicio y como creo que queda demostrado, la autoescuela no incurrió en prestación de servicio alguno si no en la entrega de bienes materiales para que el alumno se forme de manera autónoma.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto los gastos de gestión son correctos. Siendo la cantidad abonada por ésta de 29 euros, proporcional a los servicios prestados por la empresa en el momento de informar al empresario del derecho de desistimiento, en relación con los gastos de administración, matrícula, registro y alta en aplicaciones.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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