



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06006.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACIÓN DE ENSEÑANZA A DISTANCIA 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 lo siguiente: el 31 de mayo de 2017 firmaron un contrato de prestación de servicios de enseñanza para la preparación de oposiciones al Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia. Dentro de las garantías del contrato de formación se especificaba que si al finalizar el contrato a los 3 años, no se había conseguido el aprobado, cumpliendo una serie de requisitos, se podía optar entre continuar formándose sin coste o la devolución del importe pagado. Dado que se cumplía con los requisitos, en la primavera de 2020, en los días anteriores al vencimiento del contrato, la Dirección de #####, y a solicitud del reclamante, concedió la prórroga, y por lo tanto, continuar formándose, con la condición de que esta sería hasta la aprobación de la convocatoria oficial en el Cuerpo mencionado, condicionando a que en el sistema de gestión interno no podía concederse una prórroga indefinida, y se irían concediendo sucesivas prórrogas de 6 meses. En noviembre de 2020, se solicita la primera prórroga, y se concede de manera automática. El 5 de mayo de 2021, se solicita la segunda prórroga, y se rechaza aludiendo a la existencia de unas notas provisionales en cuerpos inferiores que están pendientes de publicación definitiva, con la previsible esperanza de que sean aprobadas. Parte de esas notas provisionales eran ya conocidas en noviembre de 2020. Entiende que la garantía ya se aplicó, y que el cambio de criterio supone una vulneración de los derechos como consumidor. Solicita, en cumplimiento del contrato firmado, y dado que se ha producido un incumplimiento del mismo por #####, la devolución del importe mismo y el importe correspondiente a los daños y perjuicios ocasionados, ascendiendo el importe total a 4.000,00 euros.

En el único caso de que el Árbitro entienda que ya se hizo esa elección, y se deba estar sujeto a continuar la formación con #####, aceptaría de manera subsidiaria continuar, condicionándolo a que no sea necesario solicitar nuevas prórrogas, puesto que esto supondría, una vez más, estar sometido a la voluntad de #####, y al abono de los daños y perjuicios ocasionados, valorados en 1.524,25 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que el contrato de formación específica que se formará al alumno para el examen del cuerpo que ha contratado, en este caso, para el Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia, entiende que las condiciones de garantía han de aplicarse al mencionado cuerpo, y no a los Cuerpos de Tramitación Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia y al Cuerpo de Auxilio Judicial del Ministerio de Justicia. Máxime cuando tanto el temario (reducido en gran parte, y ligeramente variado respecto del contratado) como una de las pruebas (ejercicio en la aplicación de Microsoft Word), son distintas. Ciertamente es que para esa prueba distinta, ##### aportó materiales para prepararla, pero en ningún momento entró dentro del baremo para la evaluación de los objetivos intermedios necesitados de conseguir para la aplicación de la garantía. En caso de entenderse que la aplicación de la garantía incluye los cuerpos inferiores (Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia y al Cuerpo de Auxilio Judicial del Ministerio de Justicia) al contratado, algo que, cabe recalcar, en ningún momento se informó, ni por escrito, ni de palabra, ni por mail o cualquier otro canal análogo, de esta operativa que, en cualquier caso, la decisión de ##### de no cumplir con su compromiso se basa en meras especulaciones futuras. Respecto del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia, la especulación se basa en un listado provisional, que, como he mencionado anteriormente, aún está en proceso de valoración de méritos. Solicita que, dado la pérdida de confianza con #####, que se sujeta a especulaciones futuras de unos exámenes para cuya preparación no he contratado, a su cambio de criterio respecto de su propia decisión tomada en mayo de 2020 respecto de la que ahora toma y, sobre todo, a que se alega un procedimiento que supone engañar al alumno para que no pueda aplicarse la garantía tal y como se publicita y firma en el contrato de enseñanza y los documentos anexos, cambia la elección relativa a la continuidad en la formación, relativa a la prórroga en el contrato de formación hasta la aprobación en el Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia y en cumplimiento del contrato firmado, se proceda a la devolución del importe íntegro del curso de 2.265,66 euros, incrementado en el correspondiente al interés legal del dinero (3% anual) en 210,09 euros, haciendo un total de 2.475,75 euros. Asimismo, solicita que, dado que ##### ha procedido de manera fraudulenta, con la clara intención de engañar a su persona, y como consecuencia su reputación se ha visto dañada al recomendar este centro de formación a terceras personas, y como consecuencia del tiempo y dedicación que ha necesitado para valorar la presente **reclamación**, con la necesidad de consultar a profesionales expertos en la materia, solicita 1.524,25 € en concepto de daños y perjuicios. Llegando y por lo tanto, se solicita un importe total de 4.000,00 €. Alternativamente, y en el único caso de que el ÁRBITRO entienda que yo ya hice esa elección, y debo estar sujeto a continuar mi formación con #####, aceptaría de manera subsidiaria continuar, condicionándolo a que no sea necesario solicitud de nuevas prórrogas, puesto que esto supondría, una vez más, estar sometido a la voluntad de #####. En este caso, el importe de los daños y perjuicios sigue íntegro, por lo que la continuidad en la formación debe suponer, adicionalmente, un abono a mi favor de 1.524,25 €, por los mismos inconvenientes reflejados en el párrafo anterior.



Comunidad de Madrid

En el segundo párrafo del escrito de interposición de solicitud de arbitraje se menciona que se solicitó y ##### aceptó tal aplicación de la garantía, aplicando las sucesivas prórrogas. No se entiende necesario porque al aplicar la garantía y la primera prórroga, ##### reconoce de manera implícita que se cumplen los elementos necesarios para la aplicación de la garantía contractual. El hecho discutido en esta solicitud arbitral es el incumplimiento de contrato por parte de ##### al aplicar, primeramente, la garantía (mayo 2020), una primera prórroga a la garantía (noviembre de 2020) y, sin cambiar circunstancias, cambiar de criterio y dejar de aplicar prórrogas en mayo 2021 y adelante. No obstante, y dado que esta parte nada tiene en contra de acreditar el cumplimiento contractual del contrato de formación de origen a la controversia, procedo a documentar tal petición. Para mejor entender las condiciones, y de manera resumida, expongo cuáles son y cómo se acreditan. Haber abonado la totalidad del curso de formación. Aporto extractos bancarios de los pagos realizados y en anexo I de la solicitud inicial se encuentra justificados los 250€ restantes que se realizó con tarjeta en el momento de formalizar la matrícula. Superar los exámenes parciales y finales de cada bloque, con nota superior a 8. Aporto captura de pantalla realizada antes de finalizar el contrato de formación de la plataforma web de #####, a la que, dado que ya no soy alumno, tampoco tengo acceso, pero que se acredita que todos los exámenes tienen una puntuación de 8 o más. Presentación a las pruebas oficiales. Adjunto como documento acreditativo el justificante del registro de solicitud de admisión a pruebas selectivas en la administración de justicia del año 2019. Presentación en tres años seguidos. Esta condición es reiterativa, ya que la base justificativa es la misma que la condición tercera, pero es que además es imposible de acreditar (algo que sospecho que ##### sabe de antemano, y como tal, debe ser una condición nula), ya que en circunstancias ordinarias no hay convocatorias en tres años seguidos en la oposición para la que ##### forma objeto del contrato de prestación de servicios de formación, mucho menos, con en la situación actual. No se aporta prueba debido a que durante los años como alumno solo hubo una única convocatoria a las plazas de gestión procesal y administrativa. No obstante, se adjunta prueba registro de solicitud de admisión a pruebas selectivas en la administración de justicia del año 2019 para las pruebas de nivel inferior (Tramitación y Auxilio judicial) de las cuales, como se expone en la solicitud inicial de arbitraje, me presento por propia voluntad, no por exigencia alguna de MASTER. Solicitud por escrito de la prórroga a MASTER. ##### obstante, han aparecido hechos nuevos acaecidos posteriormente a la solicitud inicial que hacen necesaria ampliar la misma. Hechos que a continuación procedo a narrar. Una vez solicitada esta **reclamación** arbitral, procedí, en base al derecho constitucional recogido en el artículo 20.1.a), conocido como derecho de libertad de opinión, a expresar en un foro público mi valoración personal sobre la ##### mencionado foro es las reseñas que tiene Google Maps de los comercios que así lo soliciten. En la reseña, firmada con nombre, apellidos y fotografía, por lo que se tiene que descartar la figura del anonimato en este caso, hice mención únicamente a mi experiencia, narrando lo que había sucedido, y calificando, no obstante, sus servicios en base a mi percepción personal. Como se puede ver en la reseña, en ningún momento uso lenguaje degradante ni vejatorio, únicamente expresé mi opinión, que si en este procedimiento arbitral confirma mi petición expuesta en la solicitud inicial, entonces se debe entender que el lenguaje es correcto y el contenido responde a la verdad. La academia ##### procedió a contestar, pero en la fecha de la contestación, la calificación era provisional, (me remito a la solicitud inicial donde se explica más detalladamente este hecho) luego dan por hecho una circunstancia (haber aprobado Tramitación Procesal y Auxilio Judicial) que a fecha de finalización del contrato de prestación de servicios de formación en la Academia no era real. Haciendo referencia al hecho sexto de la solicitud inicial, en mayo de 2021 la nota de Tramitación Procesal era aún provisional, y la referente a Auxilio Judicial ni siquiera había sido publicada ya que el examen se había realizado en Abril 2021. ##### hace referencia a "haber aprobado Tramitación Procesal y Auxilio Judicial", sin embargo, omite que la preparación de oposiciones contratada fue únicamente al Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia. Luego de su contestación a la reseña da una imagen hacia mi persona como si hubiera contratado los servicios de preparación a niveles intermedio (Tramitación Procesal) e inferior (Auxilio Judicial), cuando no es así. Ciertamente es que ##### dejó en mi apartado personal de su plataforma web temas específicos (en realidad no es más que

Comunidad de Madrid

Una reducción del temario original de Gestión Procesal), pero en ningún momento realizó seguimiento, control o evaluación alguna de la evolución de ese temario, luego no se puede afirmar que me prepararan en esas oposiciones. En base al apartado Tercero del presente escrito, y tomando como referencia el presupuesto adjuntado, procedo a añadir a la solicitud inicial una valoración de daños y perjuicios por valor de 1.815,00€, en concepto de daño a mi reputación, honor y buena imagen, que, entiendo, debe ser concedido si el tribunal arbitral confirma mi petición expuesta en la solicitud inicial. De manera accesoria al apartado Cuarto precedente, solicito que el tribunal arbitral, en caso de acceder a mi petición, condene a ##### a rectificación pública en contestación a su propia reseña, por lo tanto en el mismo foro, donde se haga expresa mención a su falta con la verdad y sin rectificar su texto original, restituyendo mi buen nombre, mi honor y mi imagen pública. Asimismo, solicito igualmente de manera accesoria al apartado Cuarto, que se proceda a realizar, o a solicitar a Google para que este las aplique, mecanismos de indexación.

La parte reclamada alega que en fecha 31/05/2017, ##### firmó contrato de formación con ##### del curso de Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativo, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. La forma de pago la eligen los clientes dentro de las tarifas y modalidades propuestas por #####. En este caso, el reclamante opta por pagar: 2.265,66 €, 250 tarjeta de crédito (pago inicial) y 12 pagos consecutivos de 167,97 €. Ha abonado la totalidad del curso. El 16/06/2020 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajeno al ámbito comercial. Durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclaran dudas y se le planifica el curso para su comienzo y se le establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación. A fecha de 06/06/2017 recibe el material. Indicar que en la primera cara de su contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma, es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja. Está bien a la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. El alumno comienza su formación y como se puede ver en el seguimiento del alumno, acude en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres. El alumno lo único que alega es que tras finalizar el contrato le dábamos prórrogas gratuitas hasta alcanzar el objetivo, que era aprobar. Y así ha sido durante un año más, que como podemos ver, son las condiciones que se piden y sin cumplirlas se le concedió. Él en ningún momento se presentó en tres convocatorias, sino que no ha podido presentarse a tres convocatorias de Gestión. No ha sido culpa nuestra, tal y como aparece en el punto 12 del contrato. ##### no se responsabiliza de la periodicidad de las convocatorias. Aunque si debemos remarcar, tal y como se adjuntó en los listados de aprobar la oposición de Auxilio Judicial, tramitación Judicial y el primer examen de Gestión. Debemos aclarar que el curso en el que se matricula el alumno es para Gestión Presencial, pero con el temario le permite la preparación de las otras dos oposiciones de Justicia, de nivel inferior. Además, se especifica la forma de contacto, a través del Campus Virtual o teléfono en horario de tutorías. Esta información se le facilitó por escrito así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador el 2/11/2019 se volvió a incidir, quedando claro nuestro sistema docente y no manifestando ninguna disconformidad en ningún momento, iniciando entonces su formación. En el material de su formación, el primer apartado corresponde a información general de su formación, siendo este el módulo introductorio, siendo el único que ha completado. En el mismo se pone a disposición la Guía Didáctica que adjuntamos y que se descargó la alumna. En la misma se vuelven a especificar las funciones de cada docente a su disposición. En relación al material, indicarle a la alumna que cuando acceda a su campus virtual tiene que actualizar su versión, dado que hay cambios constantes en el temario. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Volviendo a destacar que le hemos dado un año de prórroga gratuita de manera excepcional sin cumplir los requisitos.



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.

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**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto en el contrato objeto de conflicto se han aplicado correctamente las condiciones contractuales. El reclamante ha aprobado, muy probablemente con la preparación recibida, dos oposiciones: Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, y Cuerpo de Auxilio Judicial del Ministerio de Justicia, con el primer ejercicio superado del cuerpo de Gestión Procesal y Administrativo del Ministerio de Justicia contratado.

En cuanto a la corrección de la abusividad de la cláusula recogida en la garantía, el reclamante no denunció la abusividad de la cláusula, cuya declaración, en su caso, no es competencia de este Colegio Arbitral.

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, informar al reclamante que si bien ha cuantificado la indemnización que solicita, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.



Comunidad de Madrid

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.