



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00357.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS 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: que, según alega la reclamante estoy matriculada en un curso de Pilates y he estado haciendo el pago mensual de la cuota sin problema. Me ofrecieron hace unos meses un pack Premium adicional para ese curso que tenía un valor de 29 euros más aparte de lo que estaba pagando. Acepté y firmé el contrato el cual podía desistir en los 14 días siguientes. Al día siguiente de firmarlo, vi que las condiciones que me habían ofrecido no eran las que aparecían en el contrato y envié el documento de desistimiento para cancelarlo inmediatamente un día después. Al mes siguiente me cobraron este pack Premium por lo que contacté con ellos para saber por qué me lo estaban cobrando si lo había cancelado a tiempo. Su respuesta fue que había enviado el documento de desistimiento a un correo de la empresa que correspondía a otro apartado que no llevaba las cancelaciones, lo cual no se me informó por parte de la empresa en ningún momento. Tengo pruebas de que hice la cancelación a tiempo (email con fecha de 18 de mayo con desistimiento de contrato firmado un día anterior, dentro de los 14 días). La cuota de ese pack me la estaba cobrando por separado y como no estaba conforme y lo había cancelado, di de baja la domiciliación en mi banco solo para el pago del pack Premium. Hasta ese momento seguí pagando solo la cuota del curso rechazaba la del pack, pero lo que hicieron fue cobrar todo en conjunto por lo que finalmente orden de rechazo del pago en el banco. Hace más de un mes que hice la reclamación a través de [REDACTED] para solicitar un acuerdo y no han dado una respuesta. Solicita que está dispuesta a seguir abonando la parte del curso restante que contraté en primer lugar, pero no estoy conforme con la parte del pack. Considero que no ha habido transparencia, no cumple las condiciones que se me ofrecieron, considero que sí lo cancelé a tiempo y que es su obligación avisarme que eso no era el correo correcto, ya que pertenece a la misma empresa.

La parte reclamada alega que en primer lugar, el Centro se ratifica en sus escritos datados de 20/01/2023 y 28/02/2023, enviados a [REDACTED] en los que dábamos contestación a la reclamación planteada por [REDACTED]. Adjuntamos copia de los mencionados escritos dando por reproducidos íntegramente sus contenidos para evitar innecesarias repeticiones. Respecto al arbitraje, les informamos que aceptamos expresamente, en este caso, el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo, recogidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Finalmente, formulamos reconvencción por la que se solicita se dicte Laudo en el que se reconozca que la [REDACTED] adeuda la cantidad de 1.269,20 €, deuda líquida, vencida y exigible, puesto que según lo dispuesto en el contrato, y ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, el Centro ha



Comunidad de Madrid

dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada y exige el reintegro de toda la deuda pendiente y que asciende a la cantidad reclamada. Por lo expuesto, solicitamos que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia, expresando la voluntad de someter el litigio a la decisión arbitral, obligándose al cumplimiento de la misma.

La parte reclamante manifiesta que habiendo recibido la notificación de respuesta por parte de la empresa demandada, manifiesto no estar conforme. Me ratifico en mi posición de pagar la deuda correspondiente al curso de monitor de Pilates y no la correspondiente al PACK PREMIUM el cual fue ofrecido de manera engañosa, a través de manipulación, presión, insistencia y ofertas falsas por parte de la comercial [REDACTED]. Asimismo, me reitero en que SÍ se realizó la cancelación de este pack a tiempo, habiendo actuado la empresa demandada de forma deshonesta al no informar ni guiar al cliente (yo en este caso) en el proceso de cancelación puesto que le beneficiaba que se cometiesen errores. Además, cabe destacar que no se ha hecho uso de este pack en ningún momento, ya que desde un principio se daba por cancelado. Por último, la empresa, obviamente a su favor, no adjunta el documento de desistimiento que yo envié, el cual existe y adjunto. Solicita que esta instancia tenga en cuenta mi disposición a abonar la cantidad adeudada del curso de monitor de Pilates. Que a través de lo expuesto se considere que la supuesta deuda que la empresa defiende; correspondiente al pack Premium; no es legítima por la práctica comercial falsa, engañosa y desleal de esta entidad.

La parte reclamante añade que la empresa en la que estaba realizando un curso, me ofreció un servicio de tutorías que en principio acepté. Al ver que no era lo que prometieron, envié desistimiento dentro del plazo de 14 días. La empresa dice que el email fue enviado a un correo de la empresa, pero de otro departamento ([REDACTED]) y no [REDACTED] y por ello, no se acepta la cancelación y me exigen el pago de ese servicio. Desde un principio les he manifestado mi determinación de cancelar el contrato y nunca he hecho uso de ese servicio. La empresa nunca informó que ese no era el correo correspondiente para enviar el desistimiento, poniéndose en contacto conmigo meses después únicamente para exigir el pago y diciendo que ya estaba fuera de plazo si quería cancelarlo. La ley de protección al consumidor expone que la empresa debe facilitar y no obstaculizar y es lo que han hecho al no responder ni informar. Solicita que la empresa deje de exigir el pago de ese servicio (1296 euros) y expongo mi disposición a pagar únicamente la parte adeudada que corresponde al curso principal lo cual serían 621 euros. La empresa reclamada se mantiene en que el email de desistimiento del PACK PREMIUM fue enviado a un correo de la empresa, pero de otro departamento ([REDACTED]) y no [REDACTED], y por ello, no se acepta la cancelación. La empresa nunca me informó, una vez recibido este email, que ese no era el correo correspondiente para enviar el desistimiento, poniéndose en contacto conmigo meses después únicamente para exigir el pago y diciendo que ya estaba fuera de plazo si quería cancelarlo. La ley de protección al consumidor expone que la empresa debe facilitar y no obstaculizar y es lo que han hecho al no responder ni informar. Por ello, por mi parte, me reitero en que desde un principio les he manifestado mi determinación de cancelar el contrato de dicho PACK y nunca he hecho uso de ese servicio por lo que no estoy de acuerdo con el pago de la cantidad que se exige. Solicita llegar a un acuerdo en el que se acepte solo el pago de la deuda correspondiente al curso que se contrató en un inicio (Monitor de Pilates, 621 euros). En segundo lugar, que se acepte la cancelación del pack y no se exija la parte correspondiente (696 euros más) ya que, insisto, en que SÍ se realizó la cancelación de este pack a tiempo. Siendo así, a pesar de enviar el contrato de desistimiento a otra dirección de la misma empresa, ésta nunca me informó, guió ni facilitó el proceso de cancelación. Además, destaco que no he hecho uso de este pack en ningún momento, ya que desde un principio solicité su cancelación.



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 comparece 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, queda acreditado en la documentación obrante en el expediente que la reclamada ha sido informada, constando el documento de desistimiento unido al clausulado que informa de los correos y direcciones a donde debe dirigirse y ser enviado.

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.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]