



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10892.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 el reclamante, el 5 de octubre de 2021 solicitó información a través de la página web para unas clases de [REDACTED] para mi hija [REDACTED]. Adjunto el email respuesta de [REDACTED] de [REDACTED] en el que anexa un enlace para hacer la compra de las clases. Pulsando el enlace te dirige a la página web, donde no veo donde puede adquirir un bono para mi hija, por lo que me dirijo directamente al gimnasio para que me den la información de forma directa. Le explico al encargado que tengo una hija de 15 años que quiere probar las clases de [REDACTED] pero que no está muy convencida y que además creo que la edad de los demás alumnos igual es superior a la de ella e igual no se siente cómoda. Me dice que puedo coger una clase de prueba y si la gusta coger un bono de 8 clases que puede renovar si ve que quiere seguir. Así hacemos voy una segunda vez con mi hija para la clase de prueba, y vuelvo a hablar con el encargado de la opción que queremos, un bono de clases para ver si la va gustando, ver si se siente cómoda con el grupo y si puede compatibilizar bien con los estudios. Me vuelve a hablar del bono de 8 clases, que lo compro y lo puedo volver a renovar si la gusta. Nunca se me habla de una suscripción mensual sino de un bono de clases. Intento hacer la compra de bono desde casa pero no veo la forma de hacerlo, ya que el enlace me lleva a la página de inicio de la empresa, luego miro en los planes pero cuando pulso en la opción de 8 clases al mes no me conduce a ninguna pestaña de compra. Vuelvo a ir por tercera vez a hablar con el encargado, porque no veo la forma de hacer la compra del bono, y él personalmente me ayuda a hacerla desde mi teléfono móvil, siempre diciéndome que es una compra de un bono de 8 clases que tiene que consumir en un mes, y nunca me habla de una suscripción mensual. El 15 de noviembre escribo un email a la empresa porque mi hija se ha hecho una lesión en el dedo y no puede hacer deporte. Indico en el email textualmente "Hola buenos días, mi hija [REDACTED] va con vosotros desde hace unas semanas, el sábado se lesionó y tiene esguince en un dedo de la mano jugando a basket así que está de baja deportiva unos 15 días le han dicho. Tenía un bono comprado de 8 clases, a mi nombre, [REDACTED], entiendo que al ser justificado se puede pasar a usar al mes siguiente?" se puede ver el email que adjunto. Ahí indico claramente que mi compra es de un bono de 8 clases, la

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

respuesta es: "si esas clases se las ponemos con más caducidad para que pueda hacerlas cuando ya se encuentre bien para venir a entrenar. Espero q se mejore pronto." En ningún momento se me dice que no he comprado un bono de 8 clases sino que mi hija tiene una suscripción mensual. Entiendo que hay una publicidad engañosa, ya que en la web pone claramente 8 clases a los meses, y el encargo me explica que esos son bonos, y una intencionalidad de engañarse ya que tanto al dar de alta a mi hija como al decir que no podía ir por la lesión nunca se me informa que es una suscripción mensual. Vuelvo a decir que el alta lo hice con el encargado y es cierto que no leí la letra pequeña. Al recuperarse mi hija vuelve a ir a una clase, pero viendo que el dedo la seguía doliendo deja el bono sin completar y se despide del centro, tercera ocasión que tuvieron para decirnos que tenía que comunicar su baja para anular una suscripción mensual que yo no sabía que existía. El 29 de agosto de 2022 recibo un email de compra de 8 sesiones en el [REDACTED] (al que iba a clase mi hija), para mi sorpresa ya que yo no había adquirido un nuevo bono de 8 clases. Descubro que el gimnasio me está pasando recibos mensuales por importe de 59€ en concepto [REDACTED], que yo atribuía a pagos de gasolina en una estación de servicio (por las letras finales ES). Las fechas de las operaciones son: 1 Diciembre 2021, 31 Diciembre 2021, 31 Enero 2022, 2 Marzo 2022, 31 Marzo 2022, 1 Mayo 2022, 31 Mayo 2022, 1 Julio 2022, 31 Julio 2022, 29 Agosto 2022 (esta última si me han hecho la devolución. Una vez identificado el fraude intento contactar con el servicio de atención al cliente, ya que el gimnasio se negaba a realizar la devolución, el cual reconoce el error pero sigue sin querer devolverme el 100% de mi dinero tan solo el 50%. Solicita me sea abonado el total de los importes cobrados incorrectamente de mi cuenta por un alta no solicitado en un servicio, lo que asciende a un total de 590€.

La parte reclamada alega que la contratación de los servicios prestados por el franquiciado solamente puede realizarse por el consumidor a través del sitio web: *En el referido sitio web es posible acceder a las sesiones de [REDACTED] adquiriendo nuestra oferta web que incluye una sesión de prueba más guantes y vendas por 9,95€.* Para esta adquisición es necesario aceptar los términos y condiciones de compra, que determinan expresamente que la compra debe realizarse por un mayor de edad (18 años) o menor emancipado. Una vez que el cliente utilice la primera sesión, es posible adquirir más sesiones de las siguientes maneras: Suscribirse en el plan mensual para adquirir 8 sesiones/mes, por 59€ mensuales o bien 12 sesiones/mes por 74€ mensuales. En estos casos las sesiones caducan 31 días después de cada pago. Adquirir bonos de sesiones: a. 1 sesión por 14€, con caducidad de 31 días; b. 5 sesiones por 65€, con caducidad de 2 meses; c. 10 sesiones por 120€, con caducidad de 4 meses; d. 20 sesiones por 200€, con caducidad de 6 meses. Para adquirir las sesiones, sea por la suscripción mensual o por la adquisición de bonus se utiliza el sistema de doble verificación de la tarjeta de crédito, por lo que difícilmente el propietario de la tarjeta desconoce la contratación de nuestros servicios. Como paso previo a proceder con el pago tanto de la oferta web como de las sesiones o plan mensual es imprescindible aceptar expresamente y de manera digital las condiciones generales de contratación. La reclamante ha contratado nuestros servicios a través de la mencionada web para la utilización por su hija, [REDACTED], de la siguiente manera: La reclamante adquirió por medio de la oferta web online una sesión que incluía guantes más vendas el 19 de octubre de 2021 a las 10h46m, por la cuantía de 9,95€. A las 20h47m del 28 de octubre de 2021 terminó su primera sesión en el centro [REDACTED], y el 29 de octubre de 2021 a las 9h32m se dio de alta como [REDACTED] (plan que incluye 8 sesiones mensuales por una cuota mensual de 59€) autorizando el pago con tarjeta. La reclamante alega que su suscripción como Member la realizó un "encargado", pero el personal que trabaja en los centros [REDACTED] no realiza este tipo de servicio, siendo el propio consumidor quien debe darse de alta. Además, en el momento en que la reclamante realizó su suscripción, es decir el 29 de octubre de 2021 a las 9h32m, en el centro no había personal del sexo masculino realizando atención al público, de manera que únicamente se encontraba en el centro [REDACTED] una de las monitoras llevando a cabo una sesión de [REDACTED]. Por tanto, ponemos en duda la versión de la reclamante. Para contratar el plan mensual de 8 sesiones, es imprescindible aceptar expresamente y de manera digital las condiciones generales de contratación. También es imprescindible aceptar las



Comunidad de Madrid

condiciones al comprar la oferta web. Estos son los pagos realizados, referentes a la oferta web que incluye una clase más guantes y vendas y 11 cuotas del plan mensual adquiridas por la usuaria: Importe Estado Fecha y hora Descripción -59€ Pagado 30/08/2022 – 16:41:28 Devolución agosto, 59€ Pagado 29/08/2022 – 9:30:16 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/07/2022 – 9:30:23 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/06/2022 – 9:31:00 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/05/2022 – 9:30:44 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/04/2022 – 9:30:30 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/03/2022 – 9:30:21 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 28/02/2022 – 9:30:18 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/01/2022 – 9:30:13 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/12/2021 – 9:30:09 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/11/2021 – 9:30:11 Cuota 8 sesiones, 59€ Pagado 29/10/2021 – 9:32:03 Cuota 8 sesiones, 9,95€ Pagado 19/10/2021 – 10:46:28 Web Offer Guantes +vendas + 1 sesión. Conforme se puede comprobar, el 30 de agosto de 2022 [REDACTED] realizó la devolución de la cuota relativa al mes de agosto, conforme solicitud de la reclamante. La usuaria utilizó sus sesiones en las siguientes fechas: 28/10/2021; 05/11/2021; 11/11/2021; 12/11/2021; 11/02/2022. Conforme se puede comprobar, las usuarias pretenden la devolución de las cantidades referente a las mensualidades que corresponde a sesiones que fueron disfrutadas, con fundamento en la alegación de que desconocía que había contratado una suscripción mensual. Sin embargo, conforme ya se hizo referencia, para realizar la referida suscripción es Necesario elegir entre las varias opciones de adquisición de sesiones (suscripción mensual o bonus) y aceptar los términos y condiciones de compra, proceso que es realizado por el propio consumidor. Además, como muestra de buena fe por parte de [REDACTED] y [REDACTED] hemos de resaltar que se ha intentado alcanzar un acuerdo con la reclamante, no habiendo sido aceptada nuestra oferta. La reclamante durante varias semanas, ha dejado continuos comentarios negativos en redes sociales con el ánimo de ocasionar un perjuicio a la red [REDACTED], conforme se puede comprobar de la lectura de la documentación aportada...

La parte reclamante manifiesta que la contratación de los servicios se hizo a través del móvil en las dependencias del gimnasio y bajo la supervisión y asesoramiento de personal del mismo. Evidentemente después de haber ido hasta en 3 ocasiones a explicar lo que quería, un bono para que mi hija probara, confié en el criterio del monitor/encargado y acepté las condiciones de algo que no era lo que había solicitado servicios a contratar en la web figuran de forma confusa y el enlace que envían no es el correcto. Por eso repito pedí asesoramiento personalmente en el gimnasio. En ningún momento como indican se ha acudido al gimnasio en horario de mañana ni se realizó la compra en tal horario, yo trabajo y mi hija tiene sus clases de la [REDACTED]. Otra cosa es que en el extracto del banco figure la hora en que ellos hayan hecho la transacción que en ningún momento fue en horario de mañana. No conozco la persona que me asesoró pero según me indicó la encargada actual sería al anterior encargado que habían despedido. En el email que envío hago mención al bono que había comprado, y en ningún momento me corrigen y me indican que no es un bono ni una inscripción mensual. Cuando nos despedimos pq no puede hacer la gimnasia con las secuelas de la lesión del dedo tampoco indican nada en relación a que no era un bono. Las condiciones de compra son genéricas y ningún sitio se informó que era una suscripción mensual. La mala intención se evidencia una vez más cuando no me envían los emails mensuales de compra de sesiones, que hasta agosto no recibo, saltando en ese momento la alerta de qué me están cobrando y en concepto de qué'.

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**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de la documentación facilitada por las partes queda acreditado que la reclamante, en correo de 15 de noviembre de 2021, informó a la empresa de la lesión de la usuaria y la compra del bono de 8 clases, con respuesta por parte de la reclamada el mismo día hablando de ampliar la caducidad de dichas clases, no constando suscripción mensualidad y figurando que la información facilitada por la empresa reclamada no es clara, pudiendo llevar a confusión entre sesiones/mensualidad, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre a la reclamante la cantidad de 590 euros**, por diez mensualidades de 59 euros/mes.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 18 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]