



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14083.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 27 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, solicitó la baja temporal por embarazo, adjuntando informe médico e indicando que respetasen las condiciones contractuales efectuadas: sin permanencia y pagando el precio fijado. Finalmente, me dieron la baja definitiva. Solicita asistir al gimnasio en las condiciones pactadas previas a la baja y sin tener que realizar una inscripción nueva.

La parte reclamada alega que la socia, al contrario de lo que alega en su reclamación solicitó textualmente la baja de su contrato y no la suspensión temporal, que es lo que podía haber solicitado, de acuerdo a nuestros Términos y Condiciones Generales, si deseaba mantener su suscripción. Al respecto, la socia solicitó el 13-10-2022, a través de un mensaje enviado a [REDACTED] la baja de su contrato, citando textualmente "me gustaría solicitar la baja de la matrícula debido a baja laboral por incapacidad temporal". Como prueba, enviamos adjunta una copia de dicho correo electrónico. Así mismo, en uno de los correos electrónicos que la socia incluye en esta reclamación como prueba, enviado el 19-10-2022, se puede leer "Buenas noches, me gustaría tramitar la baja inmediata de mi contrato. Adjunto informe médico". A consecuencia de la primera solicitud de la socia, fechada el 13-10-2022, tramitamos la baja definitiva de su contrato para la fecha 14-11-2022, una vez tenido en cuenta el plazo de 4 semanas de preaviso con respecto a la siguiente fecha de cobro, estipulado en nuestros Términos y Condiciones. Actualmente la socia ha creado una nueva suscripción, con número [REDACTED], que incluye unas nuevas condiciones, lo que implica el pago de una matrícula y un precio diferente, actualizado a nuestra oferta actual. Una vez expuestos los hechos, confirmamos que la socia puede disfrutar de su nueva suscripción y que no corresponde reajustarla al precio y condiciones que tuvo anteriormente, ya que, en primer lugar, es una nueva suscripción; y en segundo lugar, ella no solicitó la suspensión de la suscripción anterior, sino la baja de la misma.

La parte reclamante manifiesta que solicitó el 13-10-2022, a través de un mensaje enviado a [REDACTED] la baja de su contrato, citando textualmente "me gustaría solicitar la baja de la matrícula debido a baja laboral por incapacidad temporal". Como prueba, enviamos adjunta una copia de dicho correo electrónico. Así mismo, en uno de los correos electrónicos que la socia incluye en esta reclamación como prueba, enviado el 19-10-2022, se puede leer "Buenas noches, me gustaría tramitar la baja inmediata de mi contrato. Adjunto informe médico". Es cierto, pero adjunté el justificante médico de 15 días y les recalqué que quería volver con las mismas condiciones y

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

con el mismo precio. He tenido que volverme a matricular porque no me querían respetar las condiciones del antiguo. Solicita que me devuelvan el importe extra que he pagado.

La parte reclamada manifiesta que nos referimos a la reclamación Confirmamos lo expuesto en la respuesta anterior: la socia solicitó una baja de su suscripción, tal como se puede comprobar en los correos enviados por ella a atención al cliente y, en consecuencia, procedimos a tramitarla con fecha 13-11-2022. En este sentido, confirmamos que no corresponde reactivar su ficha anterior número [REDACTED], con la tarifa que tuvo hasta el momento de su baja.

La parte reclamante añade que solicitó una baja de mi suscripción por embarazo con la condición de que me respetaran el mismo precio y las mismas condiciones, tal como se puede comprobar en los correos enviados a Atención al Cliente. Además, en el justificante de baja se puede apreciar que la duración de la misma era de 15 días. Sin embargo, procedieron a la baja definitiva de mis servicios, obligándome a matricularme de nuevo para usar los servicios. Solicita me devuelvan el dinero extra que me han hecho abonar. La cantidad que se reclama como extra es de 95 euros. La diferencia entre lo que me tenían que haber cobrado, 15 euros y lo que me han estado cobrando. Se aporta copia del recibo o acreditación del pago.

La parte reclamada manifiesta que la reclamante suscribió, el 22 de abril de 2019, un contrato [REDACTED] con una duración mínima de 52 semanas que entró en vigor el 3 de junio del mismo año, tras las primeras 6 semanas gratuitas. Por tanto, el contrato de la reclamante tenía una duración mínima obligatoria desde el 3 de junio de 2019 hasta el 1 de junio de 2020, siendo su coste de 29,99€ al mes. Se adjunta el contrato suscrito por la reclamante como. Durante la vigencia de dicho contrato, la reclamante modificó, el 29 de julio de 2019, sus condiciones y pasó de una tarifa [REDACTED] a una tarifa [REDACTED]. Ello tuvo como consecuencia una reducción en la cuota mensual que pasó a ser de 14,99€ al mes, con un nuevo periodo de permanencia de 52 semanas. Transcurridas las 52 semanas, el contrato se convirtió en indefinido, con posibilidad de cancelación en cualquier momento siempre que ello fuera notificado con 4 semanas de antelación, tal y como se dispone en el artículo 10 a) de las Condiciones Generales que regían el contrato en el momento de suscribirlo y que se adjuntan como. En fecha 13 de octubre de 2022 la reclamante manifestó por escrito y por primera vez su voluntad de *"solicitar la baja de la matrícula debido a baja laboral por incapacidad temporal"*. Se adjunta correo electrónico enviado por la reclamante como A dicha petición, nuestro departamento de Atención al Cliente contestó, mediante correo electrónico de 14 de octubre que se aporta como, (i) solicitando a la reclamante la aportación de justificante médico que pruebe su situación de incapacidad médica para la práctica de deporte y (ii) explicando lo que ya se recoge en el artículo 9 de las Condiciones Generales. Concretamente se explicó a la reclamante que por motivos médicos se puede solicitar la baja permanente o bien, proceder a la suspensión temporal del contrato con posibilidad de reanudarlo en las mismas condiciones una vez haya cesado la situación de incapacidad, si la misma es por un periodo de tiempo determinado. En fecha 19 de octubre de 2022 la reclamante reiteró su petición a través de un nuevo correo electrónico en el que solicitó *"la baja inmediata de mi contrato"*. Asimismo, la reclamante adjuntó justificante médico de misma fecha, que acreditaba su situación de incapacidad para realizar ejercicio y, en dicho documento se indica que la situación de incapacidad se extiende en el tiempo *"hasta nuevo informe"*. Por tanto, el justificante médico tenía carácter indefinido y la socia, al solicitar la baja inmediata, se entiende que lo hizo de forma coherente con la documentación aportada y que, en consecuencia, solicitó la baja definitiva de su contrato. Frente a tal contestación y dado que el informe médico recogía una situación de incapacidad por tiempo indeterminado, en fecha 27 de octubre de 2022, nuestro servicio de Atención al Cliente comunicó a la reclamante que se había procedido a tramitar la baja permanente de su contrato, siendo esta efectiva en fecha 14 de noviembre de 2022. Ello es debido a que, tal y como se establece en el artículo 9 b) de las Condiciones Generales que rigen el contrato: *"Si, por razones médicas, ya no puedes utilizar tu plan de forma permanente, podrás cancelarlo anticipadamente observando un plazo de preaviso de un Ciclo de 4 Semanas"*. Por tanto, considerando que la reclamante solicitó la baja el 13 de octubre de 2022, aun cuando el justificante médico aportado era de fecha 19 de octubre, ya que el mismo fue considerado válido,

Comunidad de Madrid

el periodo de 4 semanas de preaviso empezó a contar desde el 17 de octubre de 2022, fecha en la que inicia el siguiente periodo de 4 semanas tras la primera solicitud expresa de baja. En fecha 6 de noviembre de 2022 la reclamante envió un nuevo correo electrónico en el que manifestó (i) que se le había cobrado el mes completo y (ii) su voluntad de reanudar el contrato que canceló anteriormente. A dicho correo nuestro departamento de Atención al Cliente contestó el 8 de noviembre de 2022, indicando que, si lo deseaba, podía anular la baja definitiva que había solicitado antes de que esta sea efectiva y se le indicó expresamente que, en ese caso, *"continuarás con tu contrato sin permanencia"*. No obstante, en fecha 9 de noviembre de 2022 la reclamante envió nuevo correo electrónico en el que volvió a solicitar la cancelación (utilizando el término cancelación y no suspensión) por motivos de baja médica con fecha de efectos del 14 de octubre, que tenía suscrito desde el 3 de junio de 2019. Si bien, solicitó la cancelación con fecha de efectos del 14 de octubre, algo que no era posible ya que la cancelación no opera de forma inmediata, sino que se requiere un preaviso de 4 semanas desde que se comunica tal decisión. En este sentido se le contestó a la reclamante en fecha 9 de noviembre indicándole que no era posible atender a su petición ya que su solicitud ha de encajar con alguna de las alternativas propuestas por [REDACTED] y con las condiciones generales que rigen el contrato, a saber (i) cancelación definitiva en fecha 14 de noviembre o (ii) suspensión temporal del contrato hasta recuperación. (Se adjunta contestación como. Tras sucesivos cruces de correos en el mismo sentido, esta parte envió, el 7 de diciembre de 2022, nuevamente, contestación a la reclamante explicándole que se procedió a la cancelación de su contrato y no a su suspensión, por petición expresa de la misma y dado que el justificante médico que aportó no incluía un límite temporal sino que este era abierto e indefinido. Como consecuencia de ello la reclamante, el 10 de enero de 2023, suscribió un nuevo contrato sin permanencia ni, por tanto, duración mínima obligatoria, pudiendo cancelarse el mismo con un preaviso de 4 semanas, y con una cuota mensual de 29,98€ al mes. A pesar de ello, la reclamante interpuso reclamación en materia de consumo el 13 de febrero de 2023, que no se aporta por entenderse incorporada al presente expediente, y en la que reiteró su voluntad de volver a las condiciones anteriores del primer contrato que suscribió. El 14 de febrero de 2023 esta parte dio respuesta a dicha reclamación. En la respuesta [REDACTED] explica de forma detallada que se procedió a la baja definitiva del contrato por petición expresa de la socia, tras haberle planteado las dos alternativas que prevén las Condiciones Generales, a saber, suspensión temporal o cancelación permanente; tal y como se recoge en el Antecedente de Hecho Tercero. Y ello por cuanto la reclamante en ningún momento manifestó expresamente su voluntad de suspender temporalmente el contrato dentro de los plazos permitidos para ello y según las condiciones establecidas. Que esta parte procedió conforme a lo previsto en las Condiciones Generales que regían el contrato y las mismas eran sobradamente conocidas por la reclamante ya que se pusieron en su conocimiento tanto antes como después de suscribir un contrato, y ello de conformidad con el deber de información que impone el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ("LGDCU"). Además, nuestro servicio de Atención al Cliente explicó en numerosas ocasiones, tal y como se ha expuesto en los Antecedentes de Hecho, (i) las posibilidades con las que contaba la reclamante para mantener o no su anterior contrato durante su situación de incapacidad temporal, (ii) la medida finalmente adoptada y el motivo de tal decisión, y (iii) los plazos y fechas de entrada en vigor de la medida de cancelación adoptada. Por tanto, consideramos que se ha actuado correctamente, dando en todo momento información clara y comprensible al consumidor, ahora reclamante, y atendiendo su petición de forma diligente. No obstante, queremos volver a aclarar los puntos que han originado esta controversia para mayor entendimiento con la reclamante. Así pues, (i) Respecto a las posibilidades que se plantearon a la reclamante (cancelación definitiva o suspensión temporal), estas se regulan en las Condiciones Generales que rigen el contrato y la solicitud de las mismas está sujeta a unos requisitos formales. Asimismo, su activación se rige por un proceso que no puede obviarse, no pudiéndose otorgar la suspensión o cancelación de manera diferente en cada caso y adaptada a cada socio o usuario en concreto. (ii) En relación con la medida finalmente adoptada de cancelación definitiva, cabe decir que esta se adoptó a la luz de los documentos aportados por la reclamante y lo expresamente solicitado por esta. Por tanto, teniendo en cuenta todas las manifestaciones hechas por Dña. [REDACTED], pese a ser algunas

Comunidad de Madrid

de ellas contradictorias, sobre la suspensión y la cancelación, esta parte procedió de la forma más coherente posible y buscando siempre la satisfacción del consumidor. De ahí que se optara por la cancelación definitiva del contrato, a la luz del justificante médico por tiempo indefinido aportado, para evitar que la reclamante estuviera vinculada a un contrato por tiempo indeterminado, situación está que consideramos más perjudicial para el consumidor. (iii) Por último, respecto a los plazos de entrada en vigor de la medida adoptada, cabe decir que el periodo de 4 semanas que transcurre desde que se comunica la decisión de cancelación o suspensión hasta que esta se hace efectiva es necesario para que nuestros sistemas procesen la baja de un nuevo usuario o su suspensión temporal. Toda acción requiere un procedimiento interno necesario que requiere un preaviso mínimo de 4 semanas. De ahí que el mismo se exija en las Condiciones Generales que rigen todos nuestros contratos y de ahí la imposibilidad de atender la solicitud de la reclamante desde la fecha que ella pretendía. Por tanto, en la mención que hace la reclamante en su reclamación de 6 de noviembre de 2022 sobre el cobro indebido de una mensualidad completa cuando su contrato estaba ya cancelado, es importante aclarar que no se trata de una mensualidad indebidamente cobrada cuando su contrato estaba ya cancelado, sino que su contrato estaba todavía en vigor y se trataba del último periodo coincidente con el ciclo de 4 semanas de preaviso exigido. Por todo ello, considera esta parte que ha procedido de forma razonable, teniendo como máxima la salvaguarda de los derechos e intereses del consumidor y tratando de causar el menor perjuicio posible al mismo. II.- Cuestión distinta es que la reclamante no se haya expresado correctamente e interponga ahora reclamación en materia de consumo contra esta parte por no haber sabido interpretar correctamente su solicitud, y solicitando en consecuencia la devolución de cantidades abonadas y la reanudación de un contrato ya cancelado. Esta parte difícilmente puede adivinar lo que la reclamante quiso decir cuando la misma solicitó una cosa distinta. En otras palabras, si la reclamante solicitó la baja inmediata del contrato por motivos médicos, aportando para ello un justificante médico en el que se desaconseja la práctica de deporte *“hasta nuevo informe”*, no puede ahora recriminarse que esta parte procediera a la baja inmediata del contrato y no a la suspensión del mismo con posibilidad de reanudación. Y ello porque ni la socia solicitó la suspensión ni, aun habiéndosele planteado las dos alternativas, esta optó por la vía de la suspensión sino que volvió a insistir en la cancelación inmediata del contrato con efectos retroactivos. Por tanto, consideramos incongruente que, tras haber atendido diligentemente las pretensiones de la reclamante, esta nos reclame ahora la reanudación de su contrato anterior y, además, la devolución de cantidades abonadas a raíz de la suscripción de un nuevo contrato el 10 de enero de 2023. A este respecto, cabe indicar que tanto el contrato suscrito el 22 de abril de 2019 como el segundo contrato suscrito el 10 de enero de 2023 son válidos y despliegan todos sus efectos desde el momento de su suscripción. Por tanto, las cantidades abonadas durante la vigencia de dichos contratos han de ser consideradas, a todos los efectos, exigibles y debidas y no procede su devolución. III.- No obstante y pese a todo lo expuesto, en aras a alcanzar un acuerdo entre las partes y lograr la máxima satisfacción del consumidor, esta parte considera que la solicitud de baja/cancelación que hizo la reclamante durante su situación de incapacidad médica temporal se debió a un error, siendo lo que realmente quería solicitar la suspensión temporal del contrato. Por tal motivo, esta parte va a reactivar el contrato anterior de la reclamante, siendo de aplicación las condiciones que regían en el mismo (esto es, una tarifa [REDACTED] con una cuota mensual de 14,99€ sin permanencia), dando por terminado el segundo contrato que suscribió. Y ello como mero gesto comercial y de forma totalmente excepcional, a la luz de las circunstancias de este caso en concreto y porque entendemos que se ha tratado de un malentendido entre las partes. Si bien, no vamos a proceder a la devolución de las cantidades solicitadas por la reclamante ya que entendemos que estas fueron abonadas en el seno de un contrato válido y que las mismas eran exigibles. Simplemente procederemos, pues, a la cancelación del contrato con fecha de efectos del día de hoy, sin que las partes tengan nada más que reclamarse al efecto. Por todo lo expuesto Solicito proceda a dictar laudo arbitral en el que se estimen las siguientes pretensiones: 1. La validez de los contratos suscritos entre las partes en fecha 22 de abril de 2019, 29 de julio y 10 de enero de 2023. 2. La no devolución de cantidades abonadas por haberse abonado las mismas en el seno de un contrato válido y vigente. 3. Tenga por reanudado el contrato celebrado en fecha 29 de julio de 2019 con fecha de efectos en el momento de firma del presente acuerdo, entrando en vigor desde ese



Comunidad de Madrid

momento las condiciones que regían el mismo. 4. Tenga el contrato celebrado el 10 de enero de 2023 por cancelado de forma efectiva a fecha de firma del presente escrito, y, por tanto, reconozca la 5. Ausencia de controversia en el presente procedimiento, habiendo accedido esta parte a estimar la pretensión de la parte reclamante y haber dado por cancelado el último contrato suscrito y haber reanudado el primero, sin que ambas partes tengan nada más que reclamarse al respecto. 6. Plantee el acuerdo propuesto por [REDACTED] a la otra parte, con tal de compensar al reclamante por las posibles molestias causadas. 7. Archivo del caso sin imposición de obligaciones para las partes.

El Órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, quedando acreditado que, de la documentación facilitada por las partes, la reclamante manifiesta, en correo de fecha 13 de octubre de 2022, la **baja** de la matrícula **debido a baja laboral** por incapacidad temporal, reiterando en fecha 19 de octubre de 2022 su petición de tramitar la **baja inmediata del contrato**, adjuntando informe médico, que comunica en correo de fecha 6 de noviembre de 2022 la posibilidad de **volver cuando le den el alta** y, tras el correo enviado por la reclamada, de fecha 8 de noviembre de 2022, informando a la reclamante que su **contrato termina el 14/11/2022**, y que si quiere continuar **puede solicitar la cancelación de baja antes de 14/11/2022 y continuar con su contrato sin permanencia**, entendiéndose confirmar con la respuesta de la reclamante a dicho correo la **cancelación de la baja del contrato**, con el texto del correo de fecha 9 de noviembre de 2022, al manifestar “me gustaría **cancelarlo** de forma inmediata a fecha de 14 de octubre, cuando mando justificante de baja para la realización de actividad física”, añadiendo que “cuando me den el alta os la haré llegar **para continuar haciendo deporte sin permanencia y al precio que está pagando**, y siendo conscientes de la confusión de términos utilizados por las partes, reconocido por la empresas en sus últimas alegaciones, así, suspensión temporal, cancelación de forma anticipada, baja anticipada y baja definitiva, de conformidad con el artículo 3 del Caigo Civil, por el que “las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social del t tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas”, entendiéndose, de conformidad con la reclamada que se ha tratado de un malentendido entre las partes, desprendiéndose que la **voluntad de la reclamante era solicitar la suspensión temporal** del contrato, **se acuerda que la empresa reclamada reactive el contrato** anterior celebrado el **29 de julio de 2019**, siendo de aplicación las condiciones que regían en el mismo, esto es, una tarifa [REDACTED] con una cuota mensual de 14,99€ sin permanencia, **la anulado del contrato de fecha 10 de enero de 2023**, y **reintegre a la reclamante las cantidades abonadas de más por importe de 95 euros**.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.