



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08515.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a M^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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, en abril del 2023 contrate un curso de formación con [REDACTED] para preparar una oposición: al momento de contratar me garantizaron que si lo necesitaba tenía la opción de aplazar académica y económicamente por dos meses. Lo anterior no era real, como se demostró al momento de intentar hacer uso de esa opción. No se me dijo de forma clara y transparente que estaba contratando una financiación encubierta. Se habló de un coste del curso, pero no de que era un contrato de financiación. Ante mi descontento por el engaño de la posibilidad de aplazamiento solicite baja y no se quiso dar trámite por parte de [REDACTED]. La solicite en agosto del 23 En ese momento entre en juego las condiciones de la financiación encubierta. y a pesar de que me cierran el acceso a la web y al campus virtual siguen su curso las cuotas y empiezo a acumular deuda, sin que se me preste el servicio contratado, porque el contrato es de financiación no por el curso. esto no se me explico. Lo he entendido a hechos consumados. Solicita que se me dé de baja formal, pago de lo consumido, es decir hasta que se me cerro el acceso al campus virtual, correspondiente a 3 cuotas de 175 mensuales. inspección por parte de las autoridades de los contratos, condiciones y prácticas de la empresa [REDACTED]

La parte reclamada alega que en fecha 15/02/2023, D. [REDACTED] firma contrato de formación con [REDACTED] del curso de AGENTE DE HACIENDA TRIBUTARIO que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. Las formas de pago las eligen los clientes dentro de las tarifas y modalidades propuestas, por [REDACTED] en este caso, el reclamante opta por pagar: 3.017, 20 €.. Con un pago inicial de 175 € en efectivo y 18 recibos consecutivos de 157.90 €. Ha abonado un total de 806,60 €. Tiene pendiente 2210.6 €. Que la reclamante D^a [REDACTED] solicitó información de curso de Agente de Hacienda Pública y el 15 de febrero de 2023 firmó su contrato de adquisición de material y de enseñanza, tras recibir correcta y amplia información tanto de características de su formación, sistema y metodología, abierto y a distancia, duración e importe, así como compromisos adquiridos. Se dispone de copia de documento de información precontractual firmado por la reclamante. Ver Anexo 1 contrato y Anexo 2 precontrato. Que mantuvo una primera entrevista y revisión previa con su entrenador en fecha 16 de febrero de 2023, donde volvió a repasar la formación contratada, los servicios contratados que presta

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

■■■■■, así como el importe total del curso y el compromiso de abonar la totalidad del mismo. Ver Anexo 3 primera entrevista. A fecha de 21/02/2023 recibe el material. Del mismo modo, la primera vez que accedió a su Campus Virtual, confirmó las siguientes condiciones y requisitos, afirmando haber leído y aceptado las condiciones y requisitos: El alumno conoce la forma de pago. En el caso de ser financiada: conoce la entidad de crédito con que financia su adquisición. El alumno conoce el coste total del curso y el compromiso de abonar la totalidad del mismo conforme a lo previsto en contrato. El alumno cumple y/ o conoce los requisitos del curso u oposición. Ha recibido correcta y amplia información sobre el sistema, la metodología de estudio, campus virtual y sistema de actualización. El alumno conoce, si procede, todo lo relativo al servicio de preparación física "■■■■■" que va a recibir. El alumno conoce, si procede, las garantías que ofrece ■■■■■, así como las condiciones que ha de respetar para que estas garantías sean válidas. El alumno conoce que la realización del curso contratado en ningún caso afectará a su permanencia o estancia en España (alumnos no comunitarios) y que tiene suficiente comprensión oral y escrita del castellano. Adjuntamos hora firmada por ella. Que queda acreditado que la alumna recibió información de las características de sus estudios, servicios y compromisos en las siguientes ocasiones: Previo y durante la formalización de su contrato de Adquisición de Material y de Enseñanza. Documento de información precontractual. Documentación de su contrato. Primera entrevista y Revisión previa. Campus Virtual. Que desde el primer momento el ahora reclamante hizo uso del servicio con normalidad, cuenta con 119 accesos a su campus virtual, ha realizado 19 descargas relacionadas con su curso y recibió su material el 21 de febrero de 2023. Que por tanto queda acreditado haber ofrecido una información correcta de la preparación que ofrece ■■■■■ y se le ha realizado un correcto seguimiento desde su centro ■■■■■ Madrid que podemos evidenciar a través de su campus virtual. También ha tenido a su disposición de clases on line y amplio temario audiovisual relativo a su curso. Que la alumna se queja que al hacer un aplazamiento de estudios el 10 de mayo de 2023, no se le avisó que no suponía un aplazamiento en los cobros. Esto es así porque el aplazamiento académico es un servicio adicional al contrato, que no consta en las cláusulas de éste, pero que no supone una suspensión de los recibos que se le siguieron pasando a la alumna. Que en fecha 30 de octubre de 2023, tras la reclamación de la alumna en este sentido, desde el Departamento de Cobros y desde el Departamento de Atención al alumno de ■■■■■ se le ofreció a la alumna un aplazamiento económico de 2 meses, siempre y cuando hiciera el pago de la mitad de lo impagado, es decir, de 236,85 euros. Que no hemos recibido respuesta hasta la presente, el pasado 3 de noviembre, solicitando la cancelación del contrato. La reclamante también se queja del contenido y de las condiciones del curso, dice que no son satisfactorias ni suficientes. Sin embargo, tras estudiar su expediente, observamos que la praxis seguida con D^a ■■■■■ ■■■■■ en su curso es la habitual de la empresa y no encontramos ningún incumplimiento del contrato por parte de ■■■■■. En consecuencia, no podemos acceder a las pretensiones de D^a ■■■■■ y nos ponemos a su disposición para que pueda finalizar con éxito el objetivo de sus estudios. Por otro lado, le ofrecemos que valore los siguientes servicios adicionales a su contrato: cambio de curso, cambio de cliente según tarifa y una vez puesto al corriente de pagos. Además, si solicita nuevamente un aplazamiento económico, le animamos a que se ponga en contacto con el departamento de cobros para llegar a una solución. Ofrecemos: Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Por lo tanto, esperamos que la alumna continúe con su curso, ofrecemos 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite. Siempre y cuando se ponga al día de los pagos. Hasta 26 de septiembre de 2026. Le daría tiempo a preparar la próxima convocatoria.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 15-02-2023 a través de un agente comercial mi representada suscribió con la empresa reclamada un Curso preparatorio de oposiciones para Agente de Hacienda Pública por valor de 3.017, 20 € con la ■■■■■ y ello tras tener una reunión días antes con un agente comercial del citado Master en la cual le indicaba todos los pormenores del mismo, concretamente le indicaban lo siguiente: "que habría un material



Comunidad de Madrid

actualizado, tutor personalizado individual y documentación de estudios que se encontraban a la vanguardia, entre otras circunstancias". Cabe destacar que dicha aceptación del curso – oposición la formalizó por medio de un agente comercial y siendo "guiado" por el mismo para el clic de aceptación, pero que en ningún momento fui informada ni precontractual, ni contractual ni postcontractualmente de las condiciones de la contratación, abonando un total de 806, 60 € (correspondiente al pago inicial de 175 € y mensualidades de 157, 90 €) y no siendo entregado el material didáctico días después a la "contratación", concretamente una semana después. Recién comenzado el Curso, mi representada acudió en contadas ocasiones a la plataforma on-line y viendo los temas una vez recibió el material y a fin de comprobar el temario, disfrutando de dicha Empresa únicamente hasta el mes de junio de 2023, que al momento de comprobar las numerosas irregularidades que tenía el temario (circunstancias que serán expresas ad infra) comenzó a estudiar por su cuenta a través del temario ofrecido por un Curso de Economía de la Complutense de Madrid por valor de 1.210, 55 €, concretamente en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales con un material mucho más actualizado y reciente (curso académico 2023-2024). 2 Tal perjuicio causó toda esta situación, que comenzó su "personal calvario" en fecha junio de 2023 pues a través de llamadas telefónicas y comunicaciones intento desistir del curso y comentar lo ocurrido con el material obsoleto y desfasado, y en ningún momento quisieron atender sobre sus pretensiones e indicándole que tenía obligación de continuar cursando el curso-oposición contratado, tanto fue así el no querer darme NUEVAMENTE de baja mediante emails en agosto de 2023 (10-08-2023) y octubre de 2023 (24-10-2023), y ante numerosos requerimientos de pago y no encontrar la forma concreta de desistimiento, me vi en la obligación de presentar una hoja de reclamación frente a la empresa hoy reclamada por medio de la OCU (con respuesta) y posteriormente ante la Junta Arbitral que tengo honor de dirigirme. Con todo ello, y habiendo transcurrido poco tiempo desde que se inició el Curso correspondiente, mi mandante pudo comprobar que las expectativas que le habían indicado por parte del Agente [REDACTED] no eran ni mucho menos las esperadas por mi representada, pues la preparación para una oposición de Agente de Hacienda Pública distaba mucho lo esperado por la [REDACTED] y, más aun teniendo en cuenta que es una persona de avanzada edad (58 años) y que su único deseo era avanzar y tener un mejor futuro: había mala organización por parte del [REDACTED], el material estaba desactualizado y no era el idóneo, los profesores no estaban especializados en la materia que impartían, entre otros aspectos a destacar, y por ello intentó por todos los medios desistirse del curso nada más empezado. Cabe destacar que mi representada, que desde junio de 2023 realizó diversas llamadas y comunicaciones con [REDACTED] para darse de baja en el curso que había formalizado en fecha 15 de febrero de 2023. Tras numerosas misivas a la empresa hoy reclamada del deseo de mi representada de no continuar con el curso-oposición contratado y tras emails en agosto de 2023 y octubre de 2023 y tras presentar la oportuna hoja de reclamación por medio de la OCU, no fue hasta esa fecha cuándo le entregaron a mi mandante un documento relacionado con el contrato que "supuestamente había firmado" por medio del agente comercial, no siendo conocedora del mismo hasta la fecha de su hoja reclamación, no siendo informada nunca ni antes, ni durante ni después de la firma con el agente comercial en fecha 15-02-2023, ni tampoco al momento de la entrega del material y ni mucho menos cuando intentó la baja unilateral del contrato, no dándole solución alguna. Es más, deben tener en cuenta que le indicaron una vez había comenzado el curso – oposición que el plazo de desistimiento era de 1 mes, cuestión explicada ya transcurrido y pasado con creces dicho plazo desde la contratación online. Desde que mi representada intentó por medio de llamadas telefónicas y comunicaciones no continuar con dicho curso – oposición nadie de la empresa hoy reclamada le había explicado concretamente la forma de desistimiento a dicho curso, y a pesar de ello no es hasta que comienza con sus reclamaciones cuando alguien de [REDACTED] le hace mención al plazo de desistimiento, cuando lo cierto y verdad mi representada firmó con el agente en fecha 15-02- 2023, y una vez solicita la baja en junio de 2023, agosto de 2023 y octubre de 2023, nadie le permite la misma, pues su único deseo era poner fin al 3 contrato en la misma forma que lo celebró, solicitando que no tuviera ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas. A pesar de haber comunicado mi representado la decisión unilateral de finalizar el contrato suscrito, y dentro de los parámetros legales de la buena fe y de conformidad



Comunidad de Madrid

con la Ley 7/1998 de 13 de abril de Condiciones Generales de Contratación y Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, dicha Empresa [REDACTED] no quiso dar por finalizado el contrato una vez fue solicitado por mi mandante entre junio de 2023 y octubre de 2023, a pesar de sus numerosas misivas y asimismo mi representada desde junio de 2023 no tiene ningún tipo de relación de estudios con [REDACTED] únicamente sus comunicaciones con dicha empresa eran intentando resolver el contrato con ellos y no continuar (primero por comunicaciones internas, posteriormente a través de una hoja reclamación por medio de la OCU y por último a través de este Arbitraje), pues no conocía ni la forma ni el plazo para poder desistirse de dicho curso – oposición. En consecuencia, mi representado y entendiendo que dicha situación se podría solventar a través de la buena fe y de forma amistosa, decidió acudir al Órgano que tenemos hoy el honor de dirigirnos, concretamente Arbitraje (Consumo) de la Junta de Andalucía, y tras su solicitud fue admitido a trámite y señalado día y hora para resolver dicha controversia mediante Audiencia ante la correspondiente Junta Arbitral. Análisis de fondo del asunto Respecto a la a la posición adoptada por la Empresa [REDACTED], es una postura injusta, que abusa de la buena fe y entendemos que los contratos que establecen suponen un claro abuso de derecho sobre el consumidor, por ello Junta Arbitral a la que tengo honor de dirigirme a fin de acreditar que a fecha de hoy mi representada se ve ante una situación de indefensión como consumidor pues entiende que tiene derecho a poner fin al contrato en la misma forma que lo celebró, se le devuelva las cantidades invertidas y todo ello, en base a las siguientes consideraciones, a saber: 1. Cursos desactualizados y obsoletos: Existe una falta de actualización y transparencia en el modelo de estudios que se ofrece, concretamente en el curso – oposición para Agente de Hacienda Pública, y entendemos que la academia falla en mantener su contenido didáctico actualizado. Lo más preocupante es que la mayoría de los alumnos comprueban dicha desactualización solo después de haberse inscrito con la “gran ilusión” que le ofrecen los agentes comerciales, y siempre en búsqueda de prepararse unas oposiciones y un futuro de provecho. Es destacable, que no es hasta días después de la inscripción cuando mi representada puede comprobar la desagradable sorpresa de que los temas y la normativa en cuestión que han estudiado no están al día, dejándolos en una posición de desventaja considerable. 4 Esta parte entiende que la “educación de estudios ofrecida por [REDACTED] está necesitada de control y transparencia, por ello venimos reivindicando que los agentes comerciales y las personas que imparten los cursos aseguren cumplir con sus promesas y respeten los derechos de los estudiantes. Para ahondar en el asunto de mi representada Dña. [REDACTED] y a colación del primer punto que postulamos, vamos a detallar y documentar, y de esta forma exponemos a modo de ejemplos temas y test mal e incompletos a los que me he tenido que enfrentar y usando como comparativa en algunos puntos temario actualizado y ofrecido por los servicios de estudios de la universidad complutense de madrid, y por poner un ejemplo de comparativa relacionaremos un libro que nos ofrece dicha universidad (sistema fiscal español ii) y el material didáctico ofrecido por [REDACTED] a saber: En primer lugar, indicar que el curso de Agente Tributario de [REDACTED] es incompleto. Pues en los objetivos del curso se muestra que se dará formación y contenidos sobre los impuestos y el sistema tributario español debiendo ser lo más completo posible, cuestión que brilla por su ausencia. El curso de [REDACTED] informa de manera muy genérica sobre los impuestos que conforman el sistema tributario. Igualmente, el curso ofrecido por [REDACTED] da información “relativamente” completa sobre el IRPF e IVA y adolece de información relativa al Impuesto de Sociedades, impuesto directo del sistema tributario. Únicamente hace mención muy sucinta en la página 18 del módulo 3, pero nada más. El curso de [REDACTED] adolece también de información sobre el Impuesto de no residentes, hablando en plata “como si no existiera”. • Hacer constar que, para tener una formación completa y objetiva sobre los IMPUESTOS, he tenido que acudir a un libro por mi cuenta del Profesor [REDACTED] que nada tiene que ver con el curso ofrecido por [REDACTED]. Destacar y adjuntamos deficiencia detectada en el manual 3 del curso para Agente de Hacienda de [REDACTED]. En el manual 3 que recoge el sistema tributario español y sus impuestos la información sobre un impuesto tan importante como el de sociedades se limita a un recuadro en la página 18. Tampoco se menciona el impuesto de No residentes, ¿Cómo se puede preparar un temario para una oposición en Hacienda, para la agencia tributaria con información casi inexistente sobre los



Comunidad de Madrid

impuestos, sus particularidades, objetivos, filosofía, ámbito de aplicación? Los otros impuestos de igual manera se limitan a un recuadro que no aporta mayor información sobre el sistema tributario español. • Adjunto caratula de un libro que dedica casi 400 páginas sobre el Impuesto de sociedades dada la importancia del mismo y casi 30 páginas al impuesto de no residentes, del cual me han ofrecido desde otro Centro de Estudios universitario para el estudio y preparación del curso – oposición. 5 En definitiva y ante la absoluta imposibilidad de conocer la forma concreta de desistimiento del curso – oposición con master distancia, mi representada al existir tantas irregularidades en el temario ofrecido, a partir de junio de 2023 empezó a estudiar por su cuenta a través del temario que ofrecía la Universidad Complutense y que se inscribió para formarse para no perder su tiempo y estancarse en la preparación de la oposición. 2. Falta de claridad y transparencia contractual y vulneración de derechos como consumidor en el comercio electrónico: Por parte de la empresa se quiere hacer valer que, a mi representada en el momento de la contratación por medio del agente comercial de la empresa hoy reclamada, únicamente se tiene por “informado” por el mero hecho de pulsar “clic – aceptando las condiciones generales de contratación” al momento de la formalización de la solicitud matrícula, considerando esta parte una situación abusiva y de indefensión para consumidores y usuarios. Pues no es hasta junio de 2023, tras emails en agosto de 2023 y octubre de 2023 y posteriormente a través de la OCU y posteriormente ante la Junta Arbitral que tengo honor de dirigirme cuando conoce algo relacionado con el contrato, entendemos y dicho sea con los debidos respetos una práctica un tanto abusiva sobre el consumidor. Pues bien, durante todo este tiempo la empresa indica a mi mandante que habiendo marcado “clic” y a través del agente comercial va era conocedor de todas las circunstancias de contratación, cuestión que no es cierta, la Sra. [REDACTED] marcó esa casilla porque es obligatoria y así le indicó el agente comercial. Ahora bien, lo que no es de recibo con el mayor de los respetos es que se afirme y, lo que es peor aún, con ello se pretenda acreditar, que por marcar la casilla de “aceptar las condiciones” te hace conocedora de todas las circunstancias como consumidora. En otras palabras, el empresario DEBE informar y remitir al consumidor que existe el derecho de desistimiento, indicarle los pasos a seguir y los plazos para ejercitarlo de manera clara y precisa antes de la contratación y no es hasta que mi representada presenta una reclamación a través de la OCU (y tras numerosas misivas desde junio de 2023) cuando uno de los empleados de [REDACTED] le indica algo relativo al desistimiento y entrega de contrato. Con el mayor de los respetos, ni en la solicitud aparece esa información, ni esa solicitud permitía el acceso a esa información, y mucho menos se la proporcionaron al momento de la contratación con el agente comercial y menos aún cuando comenzó en fecha 15-02-2023 a intentar finalizar con el curso, pues no cumplían con las expectativas marcadas. Lo anterior nos lleva a preguntarnos: ¿si el consumidor marca la casilla de aceptar las condiciones sin que se les explique o facilite, ya se da por enterado y por cumplida la normativa de consumidores y usuarios? Entiende esta parte que, en modo alguno, y dicho sea con los debidos respetos y estrictos términos de defensa. 6 Entendemos que existe una vulneración de los dispuesto en el Art. 83 del Real Decreto 1/2017 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (TRLDPUCU). Para el supuesto de mediar consentimiento por parte del consumidor, del plazo de los “famosos 14 días naturales” que fue informada mi mandante una vez presento la hoja de reclamación por medio de la OCU con la entrega del contrato tras su hoja de reclamación (transcurrido un tiempo sin que nadie le preavisase al respecto desde que formalizó el contrato por medio de agente comercial 15-02-2023 y desde que intentó desistir desde junio de 2023, agosto 2023 y octubre de 2023), tanto es así que la única fórmula que conocía mi representada para desistir fue a través llamadas telefónicas y comunicaciones y no otra, y por desesperación tuvo que acudir a una hoja de reclamación frente a [REDACTED] intentando algún tipo de solución, pues es una persona de avanzada edad y tiene pocos conocimientos de la forma de actuar en este tipo de procesos de baja en materia contractual de estudios de formación, y no fue hasta ese momento que tuvo conocimiento del contrato y desistimiento. Tanto es así que, tras la reclamación a través de la OCU, [REDACTED] ofrece la posibilidad de un acuerdo y que adjuntamos en el presente procedimiento de fecha 5-06-2024 que ahora tras la solicitud de Arbitraje ni menciona como una posibilidad amistosa para solventar dicho conflicto, situación abusiva del empresario sobre el



Comunidad de Madrid

consumidor vulnerable, dicho sea, con los debidos respetos y en estrictos términos de defensa. La empresa indicará que al momento de la contratación a través del agente comercial sí fue informada de la forma de desistimiento mi representada con el mero hecho de “marcar la casilla acepto las condiciones”, y ello conculca claramente con lo dispuesto en el Art. 83 del TRLGDCU que establece que las cláusulas abusivas se tendrán por no puestas y no podrán ser integradas en beneficio del predisponente, en concordancia con lo resuelto por la sentencia de la Sala Primera del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 14 de junio de 2012, caso [REDACTED] contra [REDACTED], apartado 65 -TJCE 2012\143 en la que se dice que los jueces nacionales están obligados a dejar la cláusula sin efecto, sin que se encuentren facultados para proceder a su moderación o integración, pues lo contrario supondría debilitar el efecto disuasorio dificultando la consecución del objetivo a largo plazo establecido en el artículo 7 de la Directiva 93/2013, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Y si conforme a lo establecido en ese precepto y la jurisprudencia del TJUE, las cláusulas abusivas se han de tener por no puestas, la primera consecuencia que debemos extraer de ese hecho es que la empresa hoy reclamada (y su agente comercial) no habría informado de la posibilidad de desistimiento, ya que la forma en que lo hace (de forma harto dudosa – solo por marcar una casilla de “ACEPTO” y siguiendo los pasos del agente, conocido 7 como técnica de remisión: cuando aceptando una cosa te remiten a otra, pero no te lo facilitan y documentan de manera directa y objetiva), siendo todo ello contrario a la normativa de consumidores y usuarios. Por ello entendemos que no hubo información concreta y objetiva de la posibilidad de desistimiento, entonces, conforme a lo establecido en los artículos 71.3 y 105 del TRLDCU, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento se extiende a doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104 del mismo texto legal. Por lo tanto, entendemos que mi representada no fue informada de manera clara, precisa y concreta la forma y plazo de desistimiento al momento de la contratación (pues la primera noticia por parte de la Sra. [REDACTED] fue una vez presentó una reclamación por medio de la OCU frente a [REDACTED] y le entregaron el contrato, y tras misivas desde junio de 2023), y teniendo en cuenta que la celebración del contrato fue por medio de agente comercial el 15-02-2023. Por todo ello, y ante la falta de información de la forma y plazo de desistimiento, entendemos que el plazo debe extenderse hasta el plazo de 1 año después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, concretamente hasta 15-02-2024, y por ello estaríamos dentro de plazo legal pues el desistimiento fue efectuado en junio de 2023 en primer lugar, emails en agosto de 2023 y octubre de 2023, por medio de una reclamación frente a la empresa hoy reclamada a través de la OCU y Arbitraje actual. En consecuencia, y lamentamos la reiteración, no se puede afirmar que el empresario cumplió su obligación de informar a mi mandante de su derecho de desistimiento por existir en la “solicitud contrato online” un “simple clic digital” de acepto las condiciones generales de contratación, es claramente abusivo y contrario a la defensa de consumidores y usuarios haciendolos vulnerables, y claramente tiene la intención de desincentivar su ejercicio al penalizar al consumidor que lo ejerce con la pérdida de una cantidad tan importante como de 806, 60 € (abonados como pago inicial 169 € y mensualidades de 157, 90 €), pues tras ejercer su derecho de desistimiento como buenamente supo la Sra. [REDACTED] la empresa debió acceder a la resolución del contrato sin reclamación de ninguna cantidad adicional y la devolución de lo abonado (806, 60€) y por supuesto no ser incluida en ningún tipo de fichero de solvencia económica a nivel nacional. Dichas circunstancias indicadas contravienen el sentido de la jurisprudencia del TJUE que claramente obliga a considerar no puestas las cláusulas abusivas e impide su integración por el Juzgador para evitar que se debilite el efecto disuasorio y la consecución del objetivo a largo plazo establecido en el Art. 7 de la directiva 93/13/CEE. Dado lo anterior, y de conformidad con el Art. 74 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el ejercicio del desistimiento de un usuario no puede implicar gasto alguno para el consumidor y/o usuario, y en el caso que ejercite ese derecho referido, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones y el usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien (que se haya podido prestar). 8 Señalar asimismo que la Ley 44/2006 de 29 de diciembre, de mejora de la protección de consumidores y usuarios, considera



Comunidad de Madrid

cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, perjuicio del consumidor y para más inri a través de una contratación online, que ocasionan un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato como es la vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones. Para ahondar más en este asunto, la propia Ley 44/2006 también establece que se prohíben, en los contratos con consumidores, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato y en particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado que prohíben las cláusulas establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato. A título ilustrativo Asimismo, no es baladí hacer referencia a la doctrina pacífica y reiterada de los Tribunales respecto a esta situación que planteamos, y concretamente sobre tal cuestión se pronuncia diferentes Juntas Arbitrales y a fin de dar luz a esta Junta Arbitral que tengo honor de dirigirme aportamos lo siguiente, a saber: 1. Documento 1 adjunto a estas Alegaciones: Laudo Arbitral dictado por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía (Expediente nº 224/2021), en un caso similar al que nos ocupa donde conseguimos todas nuestras pretensiones. 2. Documento 2 adjunto a estas Alegaciones: Laudo Arbitral dictado por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía (Expediente nº 963/2022), en un caso similar al que nos ocupa donde se formalizó un acuerdo justo en el momento de la celebración de la Audiencia Arbitral. 3. Documento 3 adjunto a estas Alegaciones: Laudo Arbitral dictado por la Dirección General de Consumo de Euskadi (Expediente nº ARB-01J001-222-2024), en un caso similar al que nos ocupa donde conseguimos todas nuestras pretensiones. 4. Documento 4: Laudo Arbitral dictado por la Dirección General de Consumo de la Comunidad Valenciana (Expediente nº COIJAC/2024/168/46), en un caso similar al que nos ocupa donde se formalizó un acuerdo justo en el momento de la celebración de la Audiencia Arbitral. 9 prueba documental damos por reproducidas la documental que aportamos a través de esta JUNTA ARBITRAL: - Contrato [REDACTED] (única hoja facilitada tras reclamación). - Comunicaciones realizadas agosto 2023 y octubre 2023 [REDACTED] - Respuesta OCU - [REDACTED] (posibilidad de acuerdo). Documentación diferencia material entre [REDACTED] y otro [REDACTED] su material didáctico. - Recibos [REDACTED] de pagos efectuados al [REDACTED] por [REDACTED] - Resguardo curso nuevo de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales (curso 2023-2024) de la Universidad Complutense de Madrid - [REDACTED] 1.210, 55 €. CONCLUSIONES Por todo ello, y a la vista de las manifestaciones alegadas por esta parte, interesamos que se estime íntegramente el contenido de nuestras pretensiones en nombre de DÑA. [REDACTED] y por ello reiteramos que debido a la falta de entendimiento con [REDACTED] sobre el desarrollo del curso contratado, imposibilitó la continuidad del mismo, informando por parte de la Sra. [REDACTED] y a través de la buena fe se comunicó por mi cliente a la Empresa referida anteriormente indicada su deseo de no continuar con el Curso contratado. En consecuencia, interesamos se dicte el siguiente Laudo Arbitral, a saber: 1º En primer lugar y como PRIMER PETITUM PRINCIPAL Quede rescindido el contrato suscrito entre la parte reclamada ([REDACTED]) y parte reclamante (DÑA. [REDACTED]), cesando los primeros en cualquier acción de recobro de los pagos pendientes por esta causa, se le reintegre la cantidad ya abonada (806, 60€) debiendo ser reintegrado en la cuenta bancaria de mi representada ([REDACTED]) y la empresa reclamada deberá realizar las gestiones dirigidas a excluir los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia económica estatal, en caso de haberlos incluidos. Asimismo, mi representado se compromete a entregar el material didáctico (el cual se encuentra intacto) el día y hora que fijen por parte de la empresa. 10 2º En segundo lugar y, entendiendo esta parte que debe prosperar el primer petitum y teniendo en cuenta que se trata de un arbitraje sobre equidad, y en aras de encontrar una solución amistosa de manera SUBSIDIARIA, quede rescindido el contrato suscrito entre la parte reclamada [REDACTED] y parte reclamante (DÑA. [REDACTED]) de manera que no le exigirá, ni por si ni a través de terceros el pago de la cantidad restante cuyo importe asciende a



Comunidad de Madrid

2.210, 60€ quedando a todos los efectos la Sra. [REDACTED] liberada del pago de cualquier importe derivado del contrato indicado e igualmente [REDACTED] retendría la cantidad ya abonada anteriormente por la Sra. [REDACTED] por importe de 806, 60 € y la empresa reclamada deberá realizar todas las gestiones dirigidas a excluir los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia económica estatal, en caso de haberlos incluidos. Asimismo, mi representada se compromete a entregar el material didáctico (el cual se encuentra intacto) el día y hora que fijen por parte de la empresa. 3º Como TERCER PETITUM (y entendemos que menos probable) y en relación con la contestación que dieron en fecha 5-06-2024 a través de la OCU, y en caso de no prosperar los 2 anteriores referidos, entendemos que se debe declarar resuelto el contrato de adquisición de material y enseñanza, celebrado entre DÑA. [REDACTED], el día 15-02-2023, respecto del curso – oposición de Agente de Hacienda Pública, con un pago de la Sra. [REDACTED] a favor de [REDACTED] de 850 € en 2 plazos y reteniendo la empresa lo abonado anteriormente (806, 60 €) y suponiendo la condonación de 1.360,60€, de manera que no le exigirá, ni por sí ni a través de terceros dicha cantidad restante, quedando a todos los efectos la Sra. [REDACTED] liberada del pago de cualquier otro importe derivado del contrato que por este laudo pudiera quedar sin efecto. La empresa reclamada deberá realizar todas las gestiones dirigidas a excluir los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia económica, en caso de haberlos incluido y la parte reclamante no debe devolver el material formativo recibido en relación con el curso – oposición debatida en el presente arbitraje.

La parte reclamada añade que se matriculo en un curso para agente de Hacienda y al comprobar que el curso estaba desactualizado y no cumplía con los requisitos ha querido desistir y no ha podido. II. Solicitud del cliente Darse de baja y decirle que hacer con el material facilitado. III. Respuesta a la reclamación Entendemos que la reclamación interpuesta por la reclamante debe ir dirigida a la empresa [REDACTED] al reclamarse un servicio prestado por esta.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no quedando acreditado incumplimiento por parte de la empresa reclamada, este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento realizado por la reclamada, consistente en 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite. Siempre y cuando se ponga al día de los pagos, hasta 26 de septiembre de 2026.

Indicar que los recibos no los cobra una financiera sino la reclamada [REDACTED] de forma aplazada.

No entrar a conocer de la inspección de los contratos, condiciones y prácticas de la empresa solicitada por la reclamante, toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencia sobre dicha materia, queda expedita la vía administrativo o judicial para presentar, en su caso, nueva reclamación.

La empresa reclamada realizará los trámites necesarios para **sacar**, en su caso, de cualquier lista de morosos en la que pudiera estar incurso el reclamante por esta causa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORIA**.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 21 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: