



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11125.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de marzo de 2024 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el 21 de marzo contrate un FP online en [REDACTED], que empezaría en septiembre, durante este tiempo he tenido problema con ellos, ya que se les notifico que la cuenta bancaria que se puso a la hora de contratar ya no estaba disponible he hicieron caso omiso de la solicitud de cambio de cuenta, procediendo a generar problemas con los pagos, y al final a enviar un correo que indicaba que era morosa, toda vez que se les notifico con tiempo y durante 2 meses se hizo transferencias bancarias para el pago, cumpliendo con la burocracia que solicitaban para el cambio de cuenta y no lo hicieron, razón por la cual me canse de estar esperando que la empresa quiera realizar bien su trabajo, y por la cual les solicite el desistimiento, toda vez que el lapso de 14 días no inicia hasta que inicie el curso, ya que no existe manera en un contrato de servicio de valorar si el servicio es bueno o no, si este no se ha prestado. A lo cual responden ellos que por darme una clave de un campus ya no tengo derecho a cancelar, cosa que es abusivo y así lo indica la jurisprudencia sobre el caso; ya que no existe forma de valorar si este servicio que he contratado es bueno o no hacia el futuro, es decir, contrato en marzo y tengo 14 días desde que se entrega una clave (que dan al día después) para valorar si deseo continuar con una formación o no que no ha empezado y ni sé qué nivel tiene, eso en derecho se llama engaño, por lo cual deseo la cancelación de ese contrato como establece el TRLGDCU Solicita la devolución del dinero, más el doble por la negativa a devolver el dinero en el lapso de 14 días que establece la ley, y que se haga una investigación y subsiguientemente una sanción por parte de la Comunidad de Madrid, con el fin de evitar estos atropellos por parte de instituciones educativas. Cuantía reclamada 744,12 €.

La parte reclamada alega que efectivamente, [REDACTED] tramitó la matrícula el 20.03.2023, tal como pueden ver en el Contrato que adjuntamos y quedó concertada para el curso completo de Tco. Sup. en Dietética con Especialidad en Nutrición Deportiva (Online)—curso 1 y curso 2 de grado superior, que se realizaran en el curso lectivo 2023/2024 el C1 (primer curso) y en el año lectivo 2024/2025 el C2 (curso 2). El importe del curso 3474 euros, se queda en que lo abonará en 27 mensualidades, más el pago inicial. El pago inicial lo abona mediante pasarela de pago (paygold), al tramitar la matrícula (124.02 euros) y el resto de las mensualidades se le

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

empiezan a girar el 01.04.2023, como titular de dichos pagos, tanto el pago inicial, como las mensualidades concertadas, será otra persona, tal como queda registrado en el Contrato que adjuntamos. El 13.04.2024, el Dpto de Administración intentan contactar con ellos para informarles que ha llegado devuelta la mensualidad de abril, al no poder contactar telefónicamente, se le envía un e-mail informando de ello. [REDACTED] contesta al e-mail informando que es su pareja la que se encarga de estos temas, que ha cambiado de cuenta y quiere saber que necesitamos para hacer el cambio. Se le contesta informando que, a través del campus, debe comunicar los nuevos datos bancarios y que debe abonar la mensualidad devuelta a través de bizum, tarjeta bancaria o transferencia. [REDACTED], el 14.4.23 nos indica que en ese momento no está con la persona encargada de los pagos, que habla con él y nos indica como la van a abonar. El 17.4.2023 indica que el pago lo hará por transferencia bancaria y se le facilita los datos recordándole que, a través del campus, debe comunicar los nuevos datos bancarios. Como pueden comprobar en la captura que adjuntamos, ese mismo día y a través del campus, envía al profesor los nuevos datos bancarios, lógicamente el profesor le indica que esos temas los debe tratar con el Dpto. Docente. Todos los recibos, de todos los alumnos, se tramitan con los bancos unos días antes de la fecha de vencimiento por ello, cuando se realizó el cambio de datos bancarios, la mensualidad de mayo ya estaba emitida por lo que no pudimos hacer los cambios. El cambio quedó modificado a partir de los recibos de junio. Este pago de junio nos llega devuelto y así se le informa a nuestra alumna. Nos indican que ellos pidieron cambio de cuenta, se le indica que, aunque ya consta hecho el cambio, nos envíe un e-mail para confirmarlos y verificar que esté todo correcto; dicho e-mail se recibe y se comprueba que está todo correcto, se le informa que la mensualidad devuelta debe abonarla por transferencia bancaria, como la anterior. Informarles que, por estas devoluciones, en ningún momento, se le ha cobrado ningún % de devolución o intereses de demora, las transferencias de dichos impagos siempre han sido por el mismo importe que quedó concertado en el Contrato. El 25.7.23, vía e-mail [REDACTED] [REDACTED] contacta con nosotros, pidiendo un cambio de curso, informando que, por motivos de viaje, está interesa en hacer un cambio a un curso de marketing, ya que no quiere estudiar algo que no le vaya a valer en su país. Por el mismo medio, se le informa que no hay ningún inconveniente en hacer dicho cambio pero que, previamente, debe poner los pagos al día. El mismo 25.7.23, se recibe un e-mail solicitando la anulación de la matrícula, alegando que no se ha efectuado el cambio de datos bancarios, que no accedemos a un cambio de curso y que se acoge a los 14 días de desistimiento ya que, según indica ella, inician desde que comienza el curso. Se le indica que está fuera de plazo, no se puede anular y que en cuanto ponga los datos al día, procederemos al cambio de curso. Informarles que, según el Contrato, tiene un plazo de desistimiento, 14 días desde las claves de acceso al campus, claves que se le facilitaron el 21.03.2023 (fecha matrícula 20.03.2023), por ello se le indica que esta fuera de plazo para la anulación. Desde ese día, cuando se le entregan las claves de acceso al campus, tiene acceso a un módulo de Inglés básico y un curso de Competencias Digitales, así como a los módulos del curso oficial. Se le indica que los dos primeros cursos no entran dentro del temario del curso, son independientes y los tiene para realizarlos, que nos son obligatorios, pero si recomendados para, a parte de adquirir conocimientos, adquieren manejo con la plataforma canvas para cuando inicie el curso oficial, que tiene ejercicios y apoyo de los tutores para realizarlo. De los módulos oficiales, se le indica que puede revisarlos, iniciar el estudio y que tiene un tutor para cualquier consulta, pero lógicamente, no tiene a los profesores, ni clases, etc., ya que el curso no inicia hasta septiembre 2023, la alumna estuvo conforme en todo momento. Informarles que, en este momento, la alumna está como morosa por falta de pago y que, aunque esté en esta situación, el campus lo tiene totalmente abierto, para que fuera estudiando el curso. Sí que es verdad que, como pueden comprobar en el adjunto que acompañamos, vista del campus [REDACTED], nuestra alumna estuvo muy activa desde el inicio del curso, hasta el 24.07.2023, tiempo suficiente para estudiar el curso e imprimirlo o descargarlo. Por todo lo expuesto, entendemos que la reclamación presentada no se sustenta. Nos reiteramos en nuestra decisión de la no anulación de este Contrato de Matrícula y Compra de Curso fuera del plazo que la alumna disponía para hacer uso del Derecho de Desistimiento que le asistía, máxime cuando el material de estudio on-line, que tiene en el campus, es totalmente imprimible y descargable para su uso posterior. Solicitamos



Comunidad de Madrid

que, en caso de que la Junta Arbitral dicte laudo a nuestro favor, mediante reconvencción, obligue a la alumna a abonar al Centro la deuda contraída, que asciende a 3101,94 euros. Sin otro particular y quedando a la espera de la resolución de la Junta, reciban un cordial saludo.

La parte reclamante manifiesta que la empresa en cuestión tiene la desfachatez de incurrir en una falta al derecho de honor de una persona, ya que asevera que mi persona se encuentra en morosidad, caso que siempre ha aseverado y que no se asemeja a la realidad, ya que solicito dentro de plazo (como establece la ley y sobre el cual hablaremos en el próximo punto) la anulación del curso contratado, y estos contrario a derecho se negaron, caso por el cual se entabla una reclamación primariamente ante esta honorable institución para su amparo; por lo cual en ningún caso puede existir morosidad, ya que la cosa litigiosa se encuentra en entredicho, por ende, como establece la propia ley, no existe deuda a reclamar, y tampoco existe morosidad. El plazo legal para la cancelación de cualquier compra online es de 14 días naturales, y la ley claramente en su artículo 68 del TRLGDCU en su numeral 1, donde se indica "... será nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario penalización para ejercer el derecho", siendo en este caso una cláusula nula la que estipula que se debe ejercer el derecho de desistimiento en plazo que ellos establecen, ya que no inicia el plazo de desistimiento hasta que inicie el curso, ya que es un fraude de ley, intentar dar acceso a un aula de manera anticipada para que empiece a correr el plazo de desistimiento, cuando no existe la certeza del curso que se contrata es adecuado o no, ya que no se tiene acceso a él, por ende, es una manera de indicar, contrata y te doy acceso al aula para que empiece a correr el plazo de 14 día y en el futuro yo puedo hacer lo que quiera con el curso sin que te ampare ningún derecho. Solicitan la condena al pago, de un curso que ni se ha iniciado correctamente, ni se plantea iniciar, por lo expuesto anteriormente, además de negarse el cambio de estudio solicitado, ya que según esta empresa, existe morosidad cuando se planteaba el hecho del primer numeral con lo cual es grave que se diga alegremente que se dio la posibilidad de cambio, cuando esta alegación es falsa, y es más exijo la entrega de la llamada grabada donde se solicitó dicho cambio e indicaron que no porque era morosa.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el cambio de cuenta no tiene que ver con el incumplimiento del curso, no siendo una condición general del curso, no cumpliendo la reclamante el plazo de desistimiento

ESTIMAR la reconvencción solicitada por la empresa reclamada por cuanto el plazo de desistimiento ha vencido ampliamente y la reclamada, según correos aportados, intenta hacer el cambio de cuanta bancaria solicitud, extremo que no se considera incumplimiento de contrato, debiendo la reclamante abonar al Centro reclamado la deuda contraída, que asciende a 3101,94 euros.

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.



Comunidad de Madrid

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, 12 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL