



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12499.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, amparada en el artículo 1124 del código civil exige la resolución del contrato con [REDACTED] (adjunto) y la devolución íntegra de los 2400 euros que he pagado debido al incumplimiento del contrato de su parte desde el principio. Para empezar, señalar que la cláusula 3 de su contrato (adjunto pdf2) es una cláusula totalmente abusiva porque en 14 días naturales no te da tiempo a revisar 81 temas que conforman la oposición de la escala ejecutiva para poder comprobar que es correcto y no tenga erratas. Solicita la devolución íntegra de mis 2400 euros ya que el temario estudiado estos 3 meses y medio con su material está lleno de erratas, para empezar ya me mandaron un temario en papel desactualizado, aunque dijeron que hasta ese día estaba actualizado (página 1 pdf 1) por lo que me veo obligada a pagar otra academia para comenzar desde 0, les hablé muy claramente que con 36 años que voy a cumplir en noviembre me iba a tomar el estudio para la oposición muy en serio ya que para mí es muy importante aprobarla en cuanto antes y gracias a ellos he perdido todos estos meses estudiándome un temario desactualizado y lleno de fallos como podéis comprobar en el pdf 1 que adjunto. Si comprobáis el número fijo de la oficina de Madrid, no puede una comunicarse con ellos porque te salta automáticamente un mensaje diciendo que tienen el buzón de voz lleno... Cuando el 27 de Julio fue el sorteo de la letra W, no me avisaron tampoco como para fiarse que me avisen a tiempo el día que se convoque la convocatoria... Como veis en la página 9 del pdf 1, les ofrecí un trato con el que salía perdiendo de que me devolvieran 1800, de los 2400 que pagué, por solo usar sus servicios 3 meses y medio, pero me dijeron que no, que me daban 1200 euros... Algo que me dijeron por teléfono, claro para que no quedaran las pruebas por escrito... En el pdf 3, adjunto fotos de los dos grupos que tengo en WhatsApp donde muchos de sus alumnos se quejan de que masterd no es una buena academia, que solo sirven para sacarte el dinero... Es tanto así que he visto que hay un grupo en Facebook que también adjunto. Cuantía reclamada 2.400,00 €.

La parte reclamada alega que en fecha 14/04/2023, D. M^a [REDACTED] firma contrato de formación con Master Distancia del curso de Cuerpo Nacional de Policía Escala Ejecutiva, 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,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

por [REDACTED], en este caso, el reclamante opta por pagar: 800 por transferencia en concepto de pago inicial, y 2 pagos más de 800 €. El total del curso es de 2.4000 €. La alumna ha abonado la totalidad del curso. El 19/04/2023 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajenos al ámbito comercial, durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc. Se le aclaran dudas y se le planifica el curso para su comienzo y se le establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación (doc.2 Expediente de alumno: Seguimientos). A fecha de 18/04/2023 recibe el material. Indicar que en la primera cara de su contrato debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, está bien a la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo.

Como se puede ver en el documento adjunto de seguimiento del alumno son muchas las citas que mantiene tanto con su entrenador como su asistencia a diferentes talleres. Como se puede ver en el seguimiento la alumna comienza a preparar todo su material a través de seguimientos personalizados con su entrenadora y a través de talleres. Dentro del material que recibe en papel debemos señalar que dicho material también lo tiene en el Campus Virtual. No es hasta septiembre del 2023, cuando el alumno nos comunica que está descontento a través de una hoja de reclamaciones en la Juan Arbitral de Consumo, quien nos las hace llegar.

Respecto a todas sus alegaciones decir lo siguiente: El temario en papel del curso, se actualiza una o dos veces al año, lo cual no significa que no esté actualizado, para ello, el alumno ha de entrar al Campus Virtual para poder descargar las actualizaciones en ese momento. Como se le indicó a la alumna, y ella refleja en su escrito, el temario de la oposición a la que se presenta es un temario abierto, lo cual quiere decir, que dentro de la temática que le piden en las bases de la convocatoria, pueden ampliar con diferente normativa y en los temas sociales, con diferentes teorías según el tipo de autor, cuya ampliación si se recogiera en soporte papel, o en la aplicación, sería inviable, por ello, el temario de [REDACTED] remite a enlaces de normas, webs, etc. Una vez modificado el temario, es cuando se procede a actualizar preguntas y a programar clases con las nuevas normas, tal y como se informó a la alumna. Asimismo, a través de la mensajería se informan de los cambios y normativas que se publican y entran en vigor y que afectan al temario para que el alumno lo tenga presente en su estudio. De lo cual, la alumna era conocedora y según su mensaje, entendía dicho proceso.

Respecto a las preguntas, son las profesoras que se encargan de su elaboración, modificación, etc. Cada unidad no solo dispone de 30 preguntas, depende de la materia, pero, aun así, de como mínimo cada tema consta de 98 preguntas, de las cuales, en el Campus virtual, el alumno dispone de 68 y otras 30 para hacer en la Delegación. Ejemplo de las preguntas mínimas de una unidad: En su escrito la alumna indica 4 preguntas del examen oficial que no se hallaban en el temario (que puede ocurrir en cualquier material de oposiciones al ser un temario abierto), pero lo que no indica es: Son preguntas del año 2019, por lo que, debido al trascurso de más de dos años, el temario puede que no se ajuste a su contestación por los cambios normativos sufridos.

Que se le contestó explicando detalladamente el porqué de la respuesta correcta de dichas preguntas, aun siendo alguna de ellas totalmente desfasadas por los cambios legislativos indicados: En conversación telefónica con la coordinadora del área, el 23/08/2023, la alumna indicó que cuando se presentara a un examen oficial podría valorar el servicio y temario recibido: Esta información se le facilitó por escrito, así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador el 27/09/2022 se volvió a incidir, quedando claro nuestro sistema docente y no manifestando ninguna disconformidad en ningún momento, iniciando entonces su formación. En el material de su formación, el primer apartado corresponde a información general de su formación, siendo este el módulo introductorio, siendo el único que ha completado. En la misma se vuelven a especificar las funciones de cada docente a su disposición.

En relación al material, indicarle a la alumna que cuando acceda a su campus virtual tiene que actualizar su versión, dado que hay cambios constantes en el temario. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados.



Comunidad de Madrid

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. Es decir, su contrato terminaría 14/10/2026.

La parte reclamante manifiesta que se ve que ya tienen mucha experiencia en arbitrajes que presentan sus alegaciones en el último momento para no dar tiempo a contestar... Creo que ambas partes recibimos el 27.02 que teníamos 10 días naturales, y han pasado casi 2 meses... Vamos por partes: Como vosotros mismos podéis ver en la información que master os ha adjuntado, esto es mentira. Intento hablar con ellos desde la segunda semana de agosto, pero no me llaman hasta mucho más tarde, porque según [REDACTED] estaba de vacaciones, y en ningún momento les digo que estoy de acuerdo como podéis ver en todos los mensajes que adjunté la primera vez, ante su negativa, les dije que iba a ir a consumo, que es lo que he hecho. Les empecé a decir que no paraba de encontrar fallos y que, por favor, se cobraran la parte proporcional de los meses que había estado con ellos y que me devolvieran el resto del dinero, pero no, no quieren, la mayoría de las academias de policía, por no decir todas, ejemplo pongo [REDACTED] con la que estoy ahora, te cobran mes a mes y no hay compromiso de permanencia, como debe de ser, porque en tan pocos días y como yo que trabajo 40 horas semanales, no te da tiempo a leerte un temario de 81 temas para poder prescindir un contrato, sobre todo si por la ilusión y al hacerlo con el móvil, cometes el error como yo, de no leer esas cláusulas abusivas que ni me podía imaginar que podrían existir eso de hasta la muerte con nosotros por una simple academia, por confiar en ellos. La Constitución española es de 1978 y algo más rígido que nuestra Carta Magna que solo se ha modificado 3 veces. A 5 de marzo de 2024, que el motivo por el que me volví a meter en la plataforma fue para recapitular más pruebas, seguía estando mal y va a seguir hasta que lean esto, que será cuando lo cambien como hicieron con todos los fallos que les estuve enviando el mes de agosto, que todos y cada uno de ellos fueron modificados en su temario tras mis notificaciones. Se siguen contradiciendo, Pero luego dicen que me he descargado todo y he hecho uso de todo. Me he descargado todo para poder comprobar todos los fallos que tiene, como bien he adjuntado anteriormente estoy con otra academia desde noviembre, una academia de verdad, no he usado su "temario" por decir algo para nada. De hecho, como bien os comuniqué en mis anteriores alegaciones, no me volví a meter en la plataforma desde el 1 de septiembre, que lo hice para hacer capturas de los mensajes, lo mismo que el 5 de marzo que volví a meterme para descargarme el tema de la constitución para poder adjuntarlo como prueba. Como podéis comprobar en ningún momento he mentido, ahí están las pruebas. En conclusión, y considerando la ilusión que me hacía iniciar cuanto antes la formación para no perder tiempo por mi edad, algo que ya le repetí a la academia en reiteradas ocasiones, me fie y me dejé llevar por la confianza y el ansia de comenzar cuanto antes con mi preparación con la academia, y nunca imaginé cláusulas tan leoninas, en un simple contrato de una academia privada, pero menos aún, todo el temario desactualizado y falta de profesionalidad teniendo que ver con oposiciones estatales. Esto es como si por reservar y pagar unas vacaciones por adelantado, se pierdan todos los derechos a reclamar cuando el servicio no cumple los requisitos mínimos, porque los compromisos de permanencia estén llenos de cláusulas leoninas que nunca me comunicaron oralmente ni mucho menos claro. Les he adjuntado muchas pruebas, no un solo descuido, en una oposición y más en las de la escala ejecutiva donde hay tan pocas plazas, una sola pregunta te deja fuera y a otro dentro y como ya os he dicho ni el tema de la constitución... Qué fácil es poner en letra pequeña que bajo ningún concepto se puede romper un contrato y timar a tantos afectados como ya os pasé que hay en ese grupo de Facebook y mis mismos compañeros que están todos con [REDACTED] y otras academias porque con [REDACTED] llevan años presentándose para nada... "Es un temario abierto" y con eso se lavan las manos, es su deber actualizar ese temario, como os adjunté Croacia llevaba meses en el espacio Schengen, pero hasta que no les envié yo las pruebas no lo actualizaron, y como bien se sabe la división pregunta las actualizaciones y si tu academia a la que pagas no te actualiza. La reclamación inicial era el reembolso de la parte proporcional por no tener los temarios actualizados y por tener que recurrir a otros compañeros de otras academias, para tener los apuntes actualizados. Esto desembocó en que tuve que comprobar la veracidad de todo lo que esta academia me remitía como material apto para el estudio de la oposición, viendo de esta manera que el problema era



Comunidad de Madrid

mucho más grave de lo que me imaginaba, por lo que sumado a esto, y al trastorno de tener que volver a repasar desde el principio todo lo estudiado con anterioridad, la pérdida de tiempo, les recuerdo que ignoraron mi primera reclamación en septiembre, cuando por ley están obligados a contestar en 15 días, y tuve que volver a poner otra a los meses, y el desgaste emocional, solicito la devolución íntegra de todo el dinero ingresado a la academia, porque de hecho, perdí dos meses de estudio por tener que ahorrar más dinero para poder costearme el empezar de nuevo con otra academia (facturas ya adjuntadas) En resumen, esta academia me ha hecho perder la posibilidad de presentarme a la convocatoria de este año por no tener los temarios actualizados, como ellos mismos reconocen, por no querer devolverme mi dinero al no cumplir con los estándares mínimos deseados, y no atender mis reclamaciones iniciales. Por 3 meses que usé sus servicios, me ofrecieron devolverme la suma de 1.200 euros (documento adjuntado en estos meses anteriores) reconociendo así su mala praxis, y ahora ya ni eso, ahora un día antes del arbitraje, mandan sus alegaciones y lo que ofrecen es compensarme con 6 meses de matrícula que no me interesan, pues desde septiembre dejé de usar esa plataforma, y desde el pasado noviembre, ya estoy estudiando con otra plataforma. Ruego la empatía y justicia de los árbitros porque como podéis haber observado desde mi primera reclamación que ignoraron, pero estaban al tanto como bien comprobasteis en el contrato que rechacé firmar, tanto su profesionalidad como legalidad brilla por su ausencia. Es más, ellos mismos adjuntan pruebas donde se ve claramente que la honestidad no es lo suyo, la primera vez que supieron de mi descontento fue en septiembre dicen, pero os envían las pruebas de mis mensajes de agosto. Estamos en el Siglo XXI, ni en las compañías de teléfono, luz, ni en ningún lugar hay compromiso de permanencia, si no estás contento te vas, ¿por qué ellos no nos dejan irnos? ¿Por qué si lo hicieran nadie estaría con ellos verdad? ¿Si desde agosto 2023 me di cuenta de lo que había y les dije que no quería seguir con ellos cómo pueden seguir riéndose de mí y ofrecerme 6 meses más? Cómo es posible que todavía sigan con mis 2.400 euros y pretendan seguir por haber usado algo 3 meses y medio que no me ha servido para nada, al contrario, para perder mucho tiempo y una convocatoria. ¿Por qué no les presentan una nota ante notario de los nombres y apellidos de los alumnos que han preparado ellos que han entrado en escala ejecutiva? Si son tan buenos como dicen tendrían que ser todos. Espero que se haga justicia.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la documental proporcionada por las partes, el comportamiento de la reclamante, advertido su interés, diligencia y trabajo realizado, poniendo en conocimiento de la empresa los errores y desactualizaciones del temario detectados, así los pantallazos de conversaciones aportados por la reclamante, queda acreditado el incumplimiento por parte de la empresa reclamada de la cláusula 5 del contrato al no realizar las actualizaciones, extremo reconocido por la reclamada, por lo que se acuerda la **resolución del contrato** por incumplimiento, **debiendo la empresa reclamada rembolsar** la totalidad del curso abonado **a la reclamante**, por **importe de 2.400 euros**, haciendo la reclamante, en su caso, entrega del material facilitado.

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



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, 11 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL