



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13255.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de abril 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 el reclamante, solicito la resolución del contrato con [REDACTED] y el reembolso íntegro de los 2038 euros que he abonado debido al incumplimiento contractual desde el inicio. Es importante destacar que la cláusula 3 del contrato adjunto (pdf2) se considera abusiva, ya que otorga un plazo de 14 días y menos en 10 meses, insuficiente para revisar los 45 temas que componen la oposición de la escala básica y garantizar su corrección sin errores. Solicita busco obtener el reembolso completo de los 2038 euros que invertí, ya que el material de estudio proporcionado durante estos últimos 12 meses por su institución está plagado de errores. En primer lugar, me entregaron un temario impreso que estaba desactualizado, a pesar de afirmar que estaba al día hasta esa fecha. Esto me obligó a inscribirme en otras dos academias y comenzar desde cero. Al formalizar el contrato, les informé de mi compromiso serio con el estudio de la oposición, ya que para mí es de gran importancia aprobarla cuanto antes. Lamentablemente, debido a su material desactualizado y con numerosos errores, he perdido varios meses de estudio, como se puede comprobar en el documento adjunto. He intentado comunicarme con su institución mediante mensajes, con un margen de respuesta de 3 días, y cuando he intentado llamarles, el contestador siempre está activado. Además, el 27 de julio, cuando se realizó el sorteo de la letra "W", no recibí ningún aviso por parte de su institución, lo que disminuye mi confianza en que me informen oportunamente sobre futuras convocatorias. He conversado con la coordinadora en un intento de llegar a un acuerdo para que se me descuenten los meses de estudio con ustedes y, de esta manera, poder recuperar parte de mi inversión, dado que también estoy pagando por otros servicios. Sin embargo, hasta el momento, solo he recibido evasivas por su parte. Cuantía reclamada 2.038,00 €.

La parte reclamada alega que en fecha 18/11/2021, D. [REDACTED] ma contrato de formación con [REDACTED] del curso de POLICIA NACIONAL ESCALA BASICA, 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: 1500 € por transferencia en concepto de pago inicial, y 1 pago más de 538.50 18 meses 165,60 €. El total del curso es de 2038,50 ha abonado la totalidad del mismo. El 23/11/2021 realiza su primera entrevista con su entrenador en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 24/11/2021 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 el 24 de enero del 2024, cuando el alumno nos comunica que está descontento a través de una hoja de reclamaciones en Arbitraje.

A la cual, le contestamos lo siguiente "El precio del curso no es por el temario en papel, sino por todo el servicio de seguimiento y planificación de todo el contenido que necesitas trabajar (conocimientos y resto de pruebas de la oposición)". Con respecto a las actualizaciones, es realmente en el campus donde tiene todo actualizado, con test específicos por cada uno de los temas (ya que las preguntas se organizan y distribuyen por temas). Un total de 90 preguntas / temas.

Con respecto a las actualizaciones, desde el principio se les explica la diferencia entre el papel y el campus; la importancia de mantenerse activos online porque el papel les llega el día de su matrícula, pero no con las actualizaciones posteriores (las cuales solo se les indican en la versión online). En este caso en concreto, le llegó el temario anterior, en el que había temas que para la siguiente convocatoria se habían suprimido y la solución fue enviarle un nuevo temario a casa (a nombre de una de las profesoras responsable de contenido a fecha de 12/05/2022). El "copia – pega" que dice sobre el temario, no es más que un temario que se rige y se basa en un reglamento, que obviamente se puede ampliar y se hace (y se mejora) en base a las preguntas y orientación de los exámenes de otros años. El volumen 5 (que adjunta en la imagen) hace referencia a todos estos temas con sus respectivas leyes y reglamentos.

Con respecto a los talleres físicos, sean estado llevando a cabo en diferentes lugares, dependiendo, obviamente del objetivo de la sesión; fuerza en gimnasio, carrera al aire libre / pistas de atletismo (cada sesión con un objetivo en concreto) en las que nunca, nos consta que faltó el responsable. Con respecto al simulacro de pruebas físicas de policía nacional en Alcalá, se llevó a cabo sin contratiempo, si bien es cierto que, al ser un simulacro oficial, se hacía en fecha próxima a las pruebas físicas oficiales.

En las siguientes imágenes vemos como le enviaron sus marcas (que pudo hacer todas las pruebas) y donde vemos que, del 24 de enero, no había tiempo hasta la fecha oficial, para la que los citaban a partir del 13 de febrero.

Es más, el alumno envía un mensaje con su "contento" sobre el simulacro, donde nos pide más talleres porque a 15 días del examen oficial, dice que nunca ha probado a correr en pista de atletismo. Adjuntamos foto del evento, para demostrar que se llevó a cabo y la asistencia al evento, fue completa.

Con respecto a las clases grabadas, por supuesto que si hay clases que están grabadas con todo el contenido completo y ese contenido no ha sufrido cambios, no hacemos una nueva grabación constantemente, ya que el contenido impartido está correctamente. Otra cosa es que modifiquen la legislación, que en ese caso la grabación se sustituye. Dentro de la sección de temario audiovisual, tiene todo el contenido de teórico grabado, de un total de 214 vídeos, únicamente ha abierto 23.

En líneas generales es un alumno que ha trabajado muy poco en la plataforma virtual, dejándose en el camino mucho material por cursar. Exámenes de delegación (donde tiene preguntas nuevas como hemos visto arriba) no ha hecho ni uno solo. Test de entrénate: 55 exámenes diferentes. Exámenes de itinerario 21. Con respecto al uso general de todo lo que tiene a su disposición, un



Comunidad de Madrid

total de un 32% de visualización.

La información del método de formación se le facilitó por escrito, así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador él 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.

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 18/05/2025.

La parte reclamante manifiesta que para empezar quiero informar de que me parece muy mal que [REDACTED] me comunique su respuesta en estas fechas, haciéndolo intencionadamente de forma perjudicial a mi persona ya que mi próximo examen es el sábado 13 de abril (cosa que saben perfectamente) y estoy perdiendo mi tiempo vital de estudio en presentar estas últimas alegaciones. Como digo, podían haber respondido en la misma fecha que mi persona (cuando yo presente mis alegaciones) ya que disponían de 10 días como yo, pero intencionadamente lo han querido hacer así perjudicando mi tiempo de estudio. En su respuesta adjuntan un sin fin de archivos, en el que alegan que yo utilice sus recursos, cosa que es cierta ya que cualquier cliente que adquiera un producto desconoce si lo que ofrecen es verídico o no. Al comenzar la oposición yo desconocía del "mundillo" de esta oposición y confié en ellos para que me guiaran, cosa que me hizo abrir los ojos una vez se aproximaba el examen, ya que cuando llegue no tenía ni un mínimo de nivel. Confianza que les otorgue, abonando en 2 pagos los 2038 € que me pedían. En un apartado de sus alegaciones, hablan de un simulacro de pruebas físicas, en la cual se dio en Alcalá de Henares, cosa que como alegue en el anterior documento hubo un sin fin de inconvenientes por los cuales no se pudo dar en el lugar en el que tenía que haber dado, pero al final se hizo de malas maneras, pero su respuesta es que al final se hizo. Yo les escribí diciendo que estaba contento con el simulacro ya que era la primera vez que iba a una pista de atletismo y les sugerí que hicieran más simulacros antes del examen por mi desesperación en practicar esa prueba. Prueba que tuve que prepararme con terceros. Alegaron que ya no iban a hacer más simulacros porque ya estamos a menos de tres semanas del examen, pero no tiene sentido ya que llevaba ya un año con ellos y no habíamos hecho ni un solo simulacro. Convocaron en el verano del 2022 un simulacro en el cual fueron cuatro personas incluida yo y en la que no se dio alegando que la pista está ocupada y al final no podíamos entrenar haciéndome perder tiempo y haciéndome pedir un día de trabajo para el final no se diera nada. Además de los simulacros, convocaban talleres de entrenamiento, cosa que, como reflejó también en el documento anterior, eran convocatorias en un gimnasio de Vallecas, en el cual en numerosas ocasiones no se podía entrenar, alegando que estaba ocupada, entonces nos ponían hacer otras cosas haciéndome otra vez perder tiempo. Alegan que yo utilice los recursos de la plataforma, pero es obvio que, si no los utilizo, no puedo llegar a hacer esta reclamación ya que lo que reclamo es que me ofrecieron unas condiciones que en ningún momento se han cumplido. Claro que todo cliente con esta empresa tiene que firmar el contrato para poder acceder a sus recursos, pero nadie sabe que nada se va a cumplir de lo que ellos ofrecen al inicio. Como yo y varias personas de mi entorno han sufrido numerosos problemas con esta empresa, pero yo he tenido la valentía de enfrentarme a ellos pidiendo responsabilidad ya que al hacer este documento estoy perdiendo horas de estudio ya que se aproxima mi próximo examen el sábado 13. Llevo desde febrero-marzo sin utilizar su plataforma, ya que no me sirve de nada, está obsoleta y he tenido que adquirir contenido de otra academia ya que me aporta todo lo que necesito saber para el examen. He perdido un año con esta empresa que nadie me va a devolver, y lo único que exige es la cuantía económica, ya que por mucho que me quieran ofrecer cinco o seis meses más o de forma indefinida con su plataforma, no lo voy a utilizar porque está obsoleto. Lo único que me ha portado esta academia es un perjuicio económico de una cantidad muy elevada hacia mi persona ya que vivo con mis



Comunidad de Madrid

padres y tengo que compaginar la oposición con un trabajo de media jornada. Además de haber perdido los 2000 €, he tenido que gastar más dinero en otra academia la cual no me cobra ni la mitad de lo que me cobraron ellos, pero al fin y al cabo he tenido que invertir más dinero en mi formación para llegar preparado al examen. Como repito en el inicio, podían haberme respondido muchísimo antes, ya que han tenido 10 días naturales para responder al igual que yo, pero en vez de hacerlo en esas fechas lo han querido hacer ahora solo perjudicándome intencionadamente a tres días de mi examen oficial, haciéndome perder tiempo en este caso que solo me produce dolores de cabeza y un sinfín de malestar. No quiero meses adicionales de su formación, quiero la cuantía del dinero perdido.

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, visto que el reclamante ha aprovechado el curso hasta la solicitud de la baja y que la falta de actualización, que queda acreditada, se corrigió, considerándose, aunque importante, más un error que incumplimiento en la actualización del temario, se acuerda que, teniendo en cuenta que el contrato es de fecha 18/11/2021, la reclamación es de fecha 24/01/2024 y la finalización de la formación el 18/03/2025, **la empresa reclamada debe reintegrar al reclamante**, desde la solicitud de la baja, **el importe de tres mensualidades**.

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

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.



Comunidad de Madrid

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]