



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15331.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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, realizó contrato de formación de master executive en ciberseguridad corporativa y hacking etico perfeccionado con fecha 25/04/2023, donde se determinaba en la cláusula segunda de condiciones generales fecha de inicio de la formación 21/06/2023. -En la cláusula tercera de condiciones generales del contrato se indica "En caso de que, por causa de fuerza mayor, el alumno se viera en la necesidad de no iniciar la formación objeto del contrato, el centro reintegrará al mismo el importe íntegro de la cantidad pagada en concepto de matrícula" - Certificado de Desistimiento, con fecha 09/06/2023. Por caso de fuerza mayor en fecha 09/06/2023 el demandante decidió no iniciar la formación que iniciaba el 21/06/2023, por lo que ejerció su derecho a retracto dentro del plazo, siendo procedente solicitar la devolución del importe pagado en concepto de matrícula. Solicita el reintegro de las cuotas abonadas en concepto de matrícula (648 EUROS), basado en la cláusula tercera de condiciones generales ya que desistí de realizar la formación el día 9/06/2023, por lo que me encontraba dentro del plazo para ejercer el derecho de retracto, contemplado en el contrato. Cuantía reclamada 648,00 €.

La parte reclamante añade que el día 26/04/2023 formalice contrato de formación (adjunto) con la entidad [REDACTED], por una enseñanza no reglada de Master Executive en Ciberseguridad con un precio de 1080 euros a pagar en 3 plazos de 336 a través de la entidad financiera. El contrato señala como día de inicio del programa el 21 de junio, además de la concesión de una ayuda (descuento) del programa [REDACTED] ya que el programa en principio tendría un costo de 5400 euros. El día 09/06/2023 procedo a desistir del contrato formativo, por lo que [REDACTED] extiende certificado de baja (adjunto). Yo sólo aboné dos cuotas de las 3 pactadas con la financiera, cuotas equivalentes a 336 euros cada una. [REDACTED] procedió a dar de baja el crédito sin el abono de la última cuota y darlo por pagado. La entidad financiera Segura se declara exenta de responsabilidad, ya que [REDACTED] señala que se encargaría de entregar el reembolso. [REDACTED] manifiesta que el reembolso tardaría en llegar por demora en las gestiones de baja de la ayuda [REDACTED] y entrega una fecha aproximada en septiembre de 2023. Luego de paciente espera, a pesar que desde parte de [REDACTED] se muestran dispuestos a devolver el dinero, el reembolso nunca llega en la fecha señalada por [REDACTED] luego de ser cuestionados en reiteradas ocasiones, cada vez entregan

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

un plazo diferente, poniendo diversas excusas que cada vez resultan menos creíbles, sobre todo habiendo tenido tanto tiempo para depositar el reembolso, a pesar de la insistente y reiterada solicitud, el abono nunca es satisfecho. A día de hoy, 14/05/2024 yo, Nicolás Ignacio, consumidor, no he recibido ningún reembolso de ningún tipo por parte de [REDACTED]. Solicita se declare procedente el abono a mí, consumidor, las siguientes cantidades, 672 euros (dos cuotas abonadas de 336 euros cada una) 25 euros en concepto de intereses, 150 euros en concepto de daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que [REDACTED] formalizó un contrato de formación (adjuntado por el reclamante) con la entidad [REDACTED] por una enseñanza no reglada de Master Executive en Ciberseguridad con un precio de 1080 euros a pagar en 9 cuotas de 120 € a través de la entidad financiera [REDACTED] (se adjunta contrato donde queda de manera explícita la modalidad de pago). Desde el primer momento Ignacio no puso más que problemas y con muy malas intenciones donde se veía que realmente no quería estudiar sino buscar problemas con fines de generar mala imagen para [REDACTED]. Sospechamos que viene de parte de alguna entidad de la competencia para dañar la imagen de [REDACTED] pero sin tener pruebas fehacientes y solo basándonos en su comportamiento ya que en el pasado hemos tenido personas así que, enviados desde empresas de la competencia, solo quería buscar problemas para dañar la imagen de [REDACTED]. En un primer momento la forma de pago se estableció en el pago de 9 cuotas de 120 € (adjunto email pago 9 cuotas y contrato de formación) con la entidad financiera [REDACTED]. A la hora de registrarse en [REDACTED] cambio la modalidad de pago en 3 cuotas de 336 € sin previo aviso, enterándonos posteriormente cuando hizo el primer pago. El inicio del Máster estaba establecido en la fecha del 21 de junio de 2023. Durante el tiempo que tardó en pagar la segunda cuota ya se intuía que su intención no era estudiar sino generar problemas y quejas continuamente cuando ni siquiera había empezado los estudios. El día 9 de junio de 2023 indica que no quiere empezar el Máster por lo que se le envía el contrato de baja (adjunto). En ningún momento [REDACTED] le puso ningún problema en facilitar la baja. Nosotros asumimos la tramitación de la obligación contraída por Ignacio con la entidad financiera Sequra para que no se le enviara el recibo del tercer pago, asumiendo el pago y los intereses [REDACTED] para que el contrato de Ignacio con Sequra quedara finalizado y cerrado. En todo momento por parte de [REDACTED] ha habido total disposición en devolverle las dos cuotas pagadas a través de Sequra a Ignacio sin repercutirle ningún gasto de gestión de matrícula ni intereses. En todo momento ha habido una presión y hostigamiento continuo por parte de Ignacio para devolverle el dinero cuando desde [REDACTED] en todo momento se le ha dicho que nuestra intención era devolverle el dinero y no había ninguna intención en sentido contrario. El retraso en la devolución ha sido motivado por un gran problema de liquidez puntual. Ignacio empezó a chantajear a [REDACTED] con poner reseñas y opiniones negativas en [REDACTED] y en todas las redes sociales si no accedíamos a pagarle, cuando en ningún momento se le indicó que no se le iba a pagar. Opinión negativa en [REDACTED]. Este chantaje a través de opiniones y reseñas en [REDACTED] y redes sociales ha provocado que muchas personas interesadas al final no se hayan matriculado generando unos perjuicios económicos difícil de cuantificar, pero sin duda elevados. Hemos intentado hablar con Ignacio indicando que, [REDACTED] quiere llegar a un acuerdo de pago y que en ningún momento ha habido intención de no pagarle las dos cuotas pagadas a la financiera [REDACTED] y, lo único que le pedimos es que quite las reseñas y opiniones negativas de [REDACTED] y todas las redes sociales, para proceder a la devolución de las dos cuotas. La última comunicación mantenida con Ignacio fue de llegar a un acuerdo para pagarle, pero nos ha indicado que no quería hablar y solo que le paguemos las dos cuotas y si nos ha amenazado como siempre en donde iba a pedir intereses y daños y perjuicios, como así ha sido en la última alegación presentada. Que [REDACTED] siempre ha estado dispuesta y está dispuesta a devolver el importe de 672 euros (dos cuotas abonadas de 336 euros cada una) que el alumno contrajo con la financiera [REDACTED]. Pedimos que Ignacio retire las opiniones y reseñas negativas de [REDACTED] y redes sociales antes del pago de los 672 €.



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, quedando acreditado que el alumno solicitó la baja con fecha 09/06/2023, no aplicarse el derecho de desistimiento, se acuerda la resolución propuesta del contrato a partir de esta fecha, 09/06/2023, dejando de ser alumno a partir de la misma y sin más obligaciones por parte del reclamante, **debiendo la empresa reclamada**, en respuesta de la pretensión económica solicitada, **devolver al reclamante la cantidad pagada por importe de 648 euros**.

En cuanto a la **indemnización de daños y perjuicios** formulada, la parte reclamante no ha acreditado la existencia de daño alguno. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista. Queda expedita la vía judicial.

En cuanto a la pretensión solicitada por la empresa reclamada de **retirada de las redes sociales**, este Colegio Arbitral carece de competencia para conocer sobre dicha materia, solo pudiendo ser dirimido ante los tribunales de justicia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL