



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01846.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 28/01/2025 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la empresa reclamada puesto que eligió un pack de fotos de graduación de la facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense de Madrid, pero al ir a recoger las fotos le habían cambiado el pedido y le pedían el doble de lo que había pagado. La empresa achacaba la responsabilidad al reclamante diciendo que habría hecho mal el pedido. El pago inicial fue de 20 € en noviembre de 2024, siendo la opción del pago por tarjeta excepcional. El reclamante manifiesta que este problema lo han tenido más estudiantes.

Solicitud: "Que el denunciado se avenga a respetar íntegramente el pedido efectuado por exclusivamente 20 € que comprende el paquete básico de una foto elegida y una orla de promoción del grado de historia de la UCM. Dado que ha manipulado su propia web de pedidos incrementando al doble el importe y añadiendo elementos al pedido que no he solicitado en ningún momento. Lo contratado era el paquete básico de 20 € para una foto y una orla de promoción".

El reclamante aporta un correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 27.01.2025, en el que manifiesta su desacuerdo por el cobro de 20€ por servicios no solicitados.

La empresa reclamada presenta escrito de 05/03/2025 del que se puede extraer que:

- Fueron contratados por el Grado en Historia de la Universidad Complutense de Madrid para hacer la Orla y fotografías de final de curso.
- El reclamante seleccionó un "Lote H, que contiene una orla de Promoción y 4 fotografías con el traje Protocolario o Muceta, 1 15x20 color, 1 10x15 B/N y 2 tamaño Cartera en color, por un importe de 20€ y un doble reportaje opcional, el cual él seleccionó, con 14 fotografías con la beca y los escudos, 1 15x20 color, 1 10x15 color y 2 tamaño Cartera en color y 10 fotos carnet color y otras 14 fotografías con el Birrete formal, por un importe de 20€".
- El total del pedido era 40 € y pagó una señal de 20 € el día de la sesión fotográfica, a elección del reclamante, en efectivo.
- El 27.01.2025, al ir a recoger las fotografías individuales en el estudio, el reclamante manifestó que no había elegido ese pedido.
- Que el pedido ya estaba copiado y no se podía cambiar.
- El reclamante manifestaba que no había hecho ese pedido.
- Se le enseñó los lotes que aparecían en su perfil, que fueron los que el reclamante marcó y validó, además puso en el apartado de notas el número de archivos que más le



Comunidad de Madrid

gustaban: tomas 2, 6, 8, 11, y 13.

- No han recibido “ninguna otra reclamación por parte de los compañeros, excepto la suya”.
- Sí permiten el pago con tarjeta.
- No pueden entrar en el perfil de los alumnos, pues no tienen las claves elegidas por ellos personalmente.
- Se hace factura del pedido a todo aquel que “lo solicita por email y nos manda los datos fiscales”.
- En todo momento aparece el importe del pedido y el de la señal adelantada el día que se realizan las fotos.
- Ofrecen al reclamante que si “quiere abaratar su pedido, puede anular su orla, la cual no está terminada y copiada aún y quedarse sólo con los lotes de fotografías individuales, que ya están copiadas y ensobradas. Calculando nosotros los nuevos precios”.

La empresa reclamada aporta:

- Captura de pantalla de la web de [REDACTED], acceso de alumnos y delegados, de los productos adquiridos por el reclamante:
 - o Lote de orlas y fotografías: opción H 20,00€
 - o Reportajes adicionales: opción 2 reportajes, uno con birrete Americano/Español y otro con beca/banda 20,00€.
- Captura de pantalla de las distintas opciones a elegir.

El reclamante presenta escrito de 25/03/2025 en el que manifiesta que:

“El reclamado no se atiene a la verdad; adjunta un pantallazo del primer encargo, pero omite deliberadamente la modificación de pedido que se efectuó por su web en diciembre y siempre antes de vencer el plazo no solo para solicitar sino para modificar.

¿Porqué omite el pantallazo de la modificación del pedido? El pedido se modifica cuando se observa, por los comentarios de los compañeros de promoción, que lo solicitado ha sido modificado en la web de forma automática. Al darse cuenta de ello y haberse modificado el pedido más básico de 20 euros (una foto y una orla), se procede a modificarlo por la propia web.

Las prácticas engañosas de [REDACTED] consisten en de partida, al hacer un pedido, **hay una serie de complementos (como reportaje fotográfico) que la web tiene seleccionados por defecto**, por lo que, aunque solicites el pack más barato, abusando de la buena fe del estudiante y en otro lugar más alejado del lugar donde hay que marcar el pack que se solicita, te incrementa el pack con elementos que no se desean ni se han pedido de forma libre y consciente.

Por tanto, no eliges realmente lo que desees, sino que automáticamente la web te ha incrementado algo que no has solicitado. Esto es fraudulento y engañoso para cobrar el doble o el triple al estudiante sin que este se de cuenta.

No es cierto que sea el único reclamante, también los hay de la Universidad Carlos III y de la Complutense, si bien pueden estar en tramitación por la Comunidad. También queda demostrado que en el estudio, solo aceptaba pagos en efectivo.

Ha tenido tiempo de sobra para procesar no solo todos los pedidos, sino las modificaciones que se produjeran en diciembre —entre ellas la mía- y dentro del plazo que marcó para todo ello, siempre antes de las vacaciones de navidad en la Universidad que s.e.ú.o. era el 22 de diciembre.

En todo caso y por correo electrónico, tuvo conocimiento de ello en el mes de Enero, y al día de la fecha, aún no tiene elaboradas ni grabadas ni impresas las Orlas, por lo que es gratuito su manifestación de que las fotos ya están grabadas. Pudo y no quiso atender a las modificaciones solicitadas.



Comunidad de Madrid

Como prueba de todo lo que se dice, se adjunta a continuación de ese escrito, correos enviados a [REDACTED], así como pantallazos de alumnos de la promoción de Historia de la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad Complutense, en el que se pueden leer las numerosas quejas, desacuerdos y mismas circunstancias de protestas idénticas a las del reclamante. Es una selección dado que la promoción la componen más de 120 estudiantes y el chat [REDACTED] es muy extenso, pero muestra suficiente para demostrar las malas prácticas y engañosas del estudio [REDACTED].

El reclamante se reitera en su petición de que por parte de [REDACTED] se cumpla estrictamente lo que se solicitó, es decir UNA FOTO DEL ARCHIVO NUMERO 1 Y UNA ORLA 1 por el precio de 20 euros que ya se han pagado. No se solicita compensación ni indemnización alguna, tan solo una foto y una orla, no aceptándose la supuesta solución que manifiesta el reclamado por no ser solución alguna, sino solo su propio interés comercial.”

El reclamante aporta un mensaje de whatsapp de una compañera en la que reenvía un mensaje de [REDACTED] que dice: “Hola chicos, podréis recoger vuestras fotografías individuales el próximo lunes 27 de enero, de 11 a 14h. y de 16 a 18h., en nuestro estudio de c/ [REDACTED] [REDACTED]. No olvidéis traer el dinero para el segundo pago en efectivo, no con tarjeta. Pues la mayoría eligió esta opción de pago. Si alguien no puede pasar ese día, le puede dejar el encargo a cualquier compañero o familiar, con tan solo decir sus datos se lo daremos. Un saludo, [REDACTED]”

El reclamante aporta distintos whatsapp de alumnos en los que se lee:

“yo dejé en mi cuenta de orla magna todo para pagar 0€, no pedí birrete ni beca y me han hecho pagar 20€ entrando en mi cuenta enseñándome que pone que debo 20€ cuando yo lo dejé a 0, quitando las opciones posibles y eligiendo la más barata”

“... a unos cuantos que han pagado más de 60 pavos les han puesto la opción digital, no les han dado foto ni nada...”

“... yo cogí la opción de 20€ para no tener que pagar más ... y ahora dicen que tengo que pagar 30...”

“... si ellos controlan la página y lo cambian no hay ninguna prueba...”

“Encima cobrando solo efectivo y sin dar recibo ni nada tú verás”

“Porque yo cogía el de 39 pensando que lo incluía todo y nada más lejos de la realidad. Que he tenido que pagar 12€ por tener un reportaje impreso. Porque sólo incluía las digitales.”

“Mandaron un correo diciendo que se abonaba en efectivo. Si ellos no dan recibo ya es culpa suya”.

“Cuando vas “te hacen la excepción” y te lo cobran con tarjeta pero no les queda papel en el datáfono sorprendentemente”.

“Cuando había que escoger los paquetes ponían que, para “no dejarte fuera de la orla”, si no habías escogido paquete se pondría de forma automática el más escogido”.

“Yo no he escogido ninguno y se me ha puesto automático el de 30”.

“... yo elegí la opción básica de 1 foto y ponía que no había que pagar nada más”.

Comunidad de Madrid

“yo igual... y me pone que 20 eurazos más”

“además me han modificado las notas, que yo puse foto1 y me han puesto 1,3,5,6,7.. y... me dan 3 fotos... ni 1 que es lo que yo pedí, ni 5 que es lo que ellos han puesto que pedí”.

“a mí también me han modificado las notas”

“vamos que huele a que los que ahora no teníamos que pagar nada, se han inventado que hemos pedido más para asegurarse de que paguemos”

“Me he puesto en contacto con vosotros porque a los de 4º de derecho de la Carlos III nos han engañado los de [REDACTED] primero de todo se equivocaron mandando las fotos con alta calidad de los apellidos de la A a la G, entonces decidimos coger el pack más barato, nuestra sorpresa es que en la web añadimos una cosa y ahora nos quiere hacer pagar 20 euros más...”

El reclamante presenta escrito de 25/03/2025 en el que manifiesta que la empresa reclamada “no ha emitido ni me ha entregado factura alguna, por lo que no existe documento de factura que se pueda aportar. Tampoco entregó tique o recibí del dinero que cobró en efectivo”.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de fecha 11/04/2025, en el que manifiesta que: “... presentamos como alegaciones la factura del pago de señal que hizo el cliente, cuyo importe se descuenta del importe total de su pedido. También mandamos prueba de que dicho pedido no ha sido recogido y por consiguiente no abonado”.

La empresa reclamada aporta foto de dos reportajes, uno con birrete americano y otro con beca/banda 20,00€.

La empresa aporta factura nº 58, de fecha 24.03.2025, emitida por D. [REDACTED] a D. [REDACTED] importe 20,00€, por los siguientes conceptos:

- Pago por señal por realización y pedido de Orla (sesión de fotos mes de noviembre).
- Pago en efectivo por decisión propia.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

Si bien el reclamante no ha aportado documentación probatoria de su elección, este Árbitro ha tenido conocimiento, en el marco de otros expedientes que está tramitando, de la existencia de hechos similares denunciados y en los que se comprueba la existencia de una opción premarcada en contrataciones idénticas a la realizada por el reclamante, siendo la misma empresa la que indica que “siempre os saldrá por defecto el más elegido por la media del grupo, aunque tú podrás cambiarle durante este plazo, si no lo haces, el portal para no dejarte fuera de la orla, te asignará este pedido más elegido”, lo que permite apreciar veracidad en las manifestaciones del reclamante.



Comunidad de Madrid

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece que, en los contratos con consumidores, está prohibido premarcar opciones que generen un coste adicional para el consumidor sin su consentimiento expreso y, en caso de hacerlo, el consumidor tiene derecho al reembolso de dicho pago si no dio su consentimiento explícito (artículo 60 bis, párrafo 1).

Se trata de evitar, así, que la falta de atención del consumidor o de su desconocimiento le suponga un perjuicio económico al imponerle cargos adicionales. Nos encontramos ante un “patrón oscuro” al utilizar “casillas premarcadas” que limita la capacidad del consumidor para tomar una decisión “libre e informada”, pudiendo vulnerar los principios de transparencia, libertad de consentimiento o la lealtad contractual.

Se deduce por las manifestaciones del reclamante, así como la de otros alumnos, que aparece premarcada una de las opciones de los reportajes, por lo que, si el reclamante no se da cuenta y no la elimina, es probable que haya podido contratar involuntariamente un pack adicional.

Así mismo, las manifestaciones de los alumnos aportadas son coincidentes en la manera de actuar de la empresa reclamada al no facilitar justificante de la opción elegida, ni personalmente cuando se realizan las fotografías ni en la app, no teniendo manera de justificar la opción elegida.

Por lo que, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que esta Ábitro considera que queda probado que la empresa ha premarcado una de las opciones por defecto, no existiendo una voluntad inequívoca del consentimiento del reclamante. La empresa reclamada no le cobrará el importe correspondiente al servicio adicional incluido mediante cláusula premarcada y tendrá que proporcionarle al reclamante la opción elegida, opción H de cuatro fotos más la orla, al precio de 20 € que ya abonó, procediendo a entregárselas en el plazo de cumplimiento de este laudo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.