



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09199.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 la reclamante, acepté la contratación de los servicios de formación para prepararme oposición en fecha 29/12/2023 con la empresa reclamada. Señalar, que tengo un acuerdo de pagos en función del servicio (fraccionamiento de pago). No recibí ni correcta ni amplia información por parte de [REDACTED]: Acepté pagar la "oferta" de 2.400 €, (eran finales de año en plenas Navidades todo deprisa y corriendo porque si no el coste sería mucho más alto para el siguiente año), con un contrato a tres años, haciendo efectivo ya el 29 de noviembre un pago de 810 €, habiendo recibido una información más bien escasa, incierta e incorrecta que luego fui descubriendo en los siguientes meses y que paso a describir. La mercantil tiene conocimiento desde el primer momento de mi descontento en todo lo concerniente a la academia, partiendo de la base de que la formación no tenía nada que ver con lo ofrecido inicialmente. Este extremo provocó mis quejas desde el inicio del mismo, a lo que la empresa respondía que les diera tiempo y confiara. Cuanto más tiempo pasaba, más decepcionada estaba con la formación. Finalmente, no llegué a estar siquiera tres meses de los tres años que en un principio se extendía dicha formación. En concreto, los puntos del contrato que no se han cumplido han sido: 1. Información pre contractual no veraz. 2. Las tutorías no se realizaban ya que no contestaban siquiera los e-mails, hasta 3 tutores he tenido sin que ninguno resolviera mis dudas. 3. El envío del material tardó varias semanas, habiendo empezado el curso, además, era bastante pobre y simple, con lo cual no me era válido. 4. Quejas diversas en la plataforma de la mercantil, unos de los profesores y la última tutora se comprometen a hacer un seguimiento del servicio que se estaba dando (no se realizó dicho seguimiento). Profundizando en los incumplimientos, la persona que me vendió esta "ayuda" a la preparación de las oposiciones a la UE me afirmó cosas tales como, que tanto la documentación en papel como la disponible en la plataforma eran de gran calidad y estaban totalmente actualizadas (cualquiera puede comprobar que esos textos fueron redactados antes de la pandemia y que la información se ha quedado obsoleta en 2024 ni siquiera recoge la guerra de Ucrania por poner algún ejemplo de algo tan significativo para conocer la Europa actual). La comercial me aseguró que la documentación estaba disponible tanto en español como en inglés, hecho tampoco cierto, la gran mayoría de la documentación está disponible solamente en español y si quiero leer/estudiar en inglés me tengo que ir a la página oficial de la Unión Europea, pero entonces para eso no necesito pagar esta barbaridad a una academia. Otra de las informaciones

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

no ciertas es que según ella una vez pasabas las 4 primeras pruebas te quedabas en lista y ya empezabas a percibir salario, algo que es falso, aún debes pasar una entrevista con la institución donde vayas a trabajar. También me dijo que con los profesores de inglés del centro de estudios mi nivel de inglés mejoraría considerablemente y rápido, pronto pude comprobar que durante la semana había algunas clases presenciales, pero de horarios concretos y difíciles de acceder para cualquier persona que trabaje, con lo cual solo me quedaban en las line y las grabadas. Este tipo de material lo puedo encontrar de forma gratuita en muchos lugares, con lo cual, de nada sirve la academia en este sentido. El 4 de enero tuve una brevísima reunión presencial con el tutor asignado, que me dijo que hablaríamos cada 15 días y las dudas se las debía plantear por correo electrónico, ya que no hay otra forma de contactar. En los días siguientes le escribí hasta tres correos sin contestación y sin respuesta hasta día de hoy, me vi obligada a contactar con alguna persona telefónicamente (tras indagar y buscar un número al que llamar) para poner esto en conocimiento de un superior. Que dado que el primer tutor(██████) me ignoraba efectivamente pedí cambio de tutor, por lo que no llegué a tener una segunda tutoría con él. A continuación, me asignaron a ██████ que después de solicitarme que acudiera presencialmente, me tuvo más de media hora esperando, por lo visto es muy normal para ellos hacer esto. Lo primero que me dijo esta tutora es que no entendía porque me asignaban a ella, si ella no se iba a poder hacer cargo de mí. Y efectivamente concertada la segunda tutoría ésta no se llegó a dar porque como se puede ver en una de mis contestaciones en los correos que ustedes adjuntan, la chica se fue de vacaciones sin avisar y esta vez estuve esperando toda la tarde su llamada, por tanto, tampoco llegué a tener una segunda tutoría. La única persona que empatizó un mínimo con mi situación fue uno de los profesores, ██████, con el que me escribía (él si contestaba a mis mensajes), me llamó personalmente para pedir disculpas, y se comprometió a hacer un seguimiento de mi caso. El acuerdo a que llegamos es que me proporcionarían el servicio de calidad prometido y yo continuaría con los pagos. No he vuelto a hablar con él porque en marzo cortaron todos los servicios, plataforma, tutoría, y profesorado. La tercera tutora asignada también dejó de llamarme. Y el único seguimiento que hicieron fue exclusivamente sobre los pagos. El material físico que llegó a mi casa después de muchas problemas e intentos, causándome trastornos como el hecho de salir corriendo del trabajo para llegar a casa a recoger el supuesto paquete y no llegar ningún paquete porque la dirección estaba mal (hecho imputable a la empresa), o cuando fueron sin avisar, etc., etc. Es un material que se ocupa solamente de las dos primeras pruebas y que como indiqué anteriormente está obsoleto. Y que por una confusión más enviaron repetido a mi casa, que está ocupando espacio y que estoy esperando que alguien se lo lleve. Un auténtico desastre desde el comienzo. Tras darles las numerosas oportunidades que me peticionaron para demostrarme que la formación, atención al cliente, tutorías, material y todo el largo etcétera, no eran tan pésimos (ya que desde el primer momento les indiqué mi intención de causar baja), decidí darme de baja tras tres meses aproximadamente de formación (teniendo en cuenta que ellos no habían cumplido el acuerdo y cortaron todos los servicios y accesos). A partir de ahí, comenzó el acoso y derribo de la mercantil contra mi persona, exigiéndome el pago de los tres años de formación. Conseguí, lo que no había conseguido durante el tiempo que estuve en dicha formación y es, que me llamaran, por lo visto para requerir pagos sí se preocupan. Que, según el principio de obligatoriedad, los contratantes están obligados a cumplir lo estipulado en el contrato. La obligatoriedad del mismo, se encuentra ligada a la voluntad contractual existente entre las partes, en este sentido, el Art. 1124, Código Civil, establece que la parte perjudicada podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. Además, si el perjudicado opta por exigir el cumplimiento, podrá pedir la resolución más tarde si el cumplimiento resulta imposible. Esta práctica constituye una vulneración del artículo 60 del 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: Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. 2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los



Comunidad de Madrid

bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además: a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios. b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe. c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas” Por todo ello, considero que estamos ante una práctica de total abusividad y así queda reflejado en el artículo 82 del mismo texto legal: Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En consecuencia, con lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 1.124 del Código civil por el cual: “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento del contrato o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible...”. Solicita: 1. Se rescinda el contrato suscrito. 2. Se me devuelvan todos los importes pagados, a saber, 810 euros pagados. 3. Cese en su empeño de requerirme el pago de la formación completa. 4. No incluyan mis datos en ningún registro de solvencia patrimonial.

La parte reclamante añade que la comercial de [REDACTED] me aseguró que las convocatorias para generalista saldrían en 2024 y no fue así, en 2025 está prevista la publicación para el verano, pero aun no es seguro. También me indicó que una vez pasabas las pruebas empezabas a percibir salario y tampoco es cierto. Todas las que quejas las hice en su página web dentro de la plataforma, por correo o por teléfono, me la cortaron a mitad de marzo del 2024, de modo que no tengo acceso a ellas, solamente WhatsApp con la comercial que me gritaba y se puso súper agresiva y finalmente me bloqueó en el WhatsApp, y las de atención al cliente me derivaban a la comercial, ésta a la tutora que decía que debía hablar con atención al cliente y así mareándome sin darme una solución a mi problema ni a mis quejas. Les di una oportunidad en enero y otra en febrero, en marzo devolví el recibo y me cortaron la Plataforma (campus virtual) que era la que tenía información más actualizada, los textos físicos además están obsoletos. Y los textos físicos para ampliar información te remiten al Campus virtual donde no puedo acceder desde mediados de marzo de 2024. En los documentos en papel hay suficientes errores en los test, simulaciones de examen para llevarte a confusión y hacerte perder tiempo. Y los apuntes están en español, cuando ya se sabe desde hace más de un año que las pruebas van a ser en inglés. En definitiva, me engañaron al darme información que no es clara ni transparente, teniendo que abonar un importe con algo que no sirve. Por todo lo expuesto. Solicito que se admita el escrito, presentado en tiempo y forma, y se acuerde de conformidad con lo solicitando en mi reclamación inicial estimando la misma en todos mis pedimentos. En Madrid, a 4 de marzo de 2025.

La parte reclamada alega que en fecha 29/12/2023, D^a [REDACTED] firma contrato de formación con [REDACTED] del curso de Administradores y Asistentes de la Unión Europea, 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: 810€, (transferencia). y dos recibos más de 810 €. Ha abonado solo 810 €. El 04/01/2024 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. A fecha de 16/01/2024 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

Comunidad de Madrid

antes de firmarlo. El alumno comienza su formación y como se puede ver en el seguimiento del alumno acude en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres.

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.

Nos reiteramos tal y como dijimos en su día. Que D^a [REDACTED] solicitó información de estudios del curso de Administradores y asistentes de la Unión Europea, decidiendo matricularse e iniciar sus estudios el 29 de diciembre de 2023, tras haber recibido correcta y amplia información tanto de nuestro sistema y metodología, duración de la formación, 36 meses, importe total, 2.430,0 euros y compromiso de pago, eligiendo para ello una forma de pago aplazado con entrada de 810,00 euros y el resto en 2 plazos mensuales consecutivos de 810,00 euros cada uno siendo la fecha del primer vencimiento el 10 de febrero de 2024. Actualmente tiene un impago de 1.620 euros.

Que al contrario de lo que reclama la alumna, podemos acreditar que la reclamante recibió información de servicios y compromisos económicos adquiridos en las siguientes ocasiones: Previo y durante la formalización de su contrato de Adquisición de Material y de Enseñanza. Documentación de su contrato, documentación de desistimiento. Primera entrevista y Revisión previa. Primer acceso a Campus Virtual

Que el 4 de enero de 2024, mantuvo una revisión previa y primera entrevista con su entrenador, volviendo a repasar en detalle todos los servicios contratados, sistema y metodología, importe y compromiso de abonar la totalidad de sus estudios, siendo todo ello conforme.

Que la reclamante basa su disconformidad en el servicio. En primer lugar, se queja del retraso en la recepción del material. Según hemos podido comprobar el material se tramitó el envío el 29 de diciembre de 2023, el mismo día de su matriculación, a la dirección facilitada. Por error humano ajeno a la empresa, la dirección a la que iba dirigido no era la correcta y por este motivo la entrega del material se hizo efectiva el 16 de enero.

También le llegó un segundo envío el 18 de enero de 2024 ante la reclamación de la alumna.

Desde el primer momento tuvo a su equipo docente a su disposición. Como se indica en el documento de la difusora que firmó junto al contrato, los entrenadores están en el centro y acompañan al estudio a los alumnos en cuestiones generales, son los profesores los expertos en la materia, se encuentran en servicios centrales y la alumna se puede dirigir a ellos a través del campus virtual, por correo electrónico o por teléfono, pudiendo consultarles sus dudas de contenido y del temario, incluso pueden tener también tutorías individualizadas. Tenemos constancia de que los entrenadores y profesores le han atendido siempre que se dirigió a ellos. Según podemos acreditar, se ha seguido con la alumna el seguimiento y la praxis habitual de [REDACTED]

Además, la alumna solicitó cambio de entrenadores en dos ocasiones por su descontento y fueron realizados según lo solicitó el 22 de enero y el 9 de febrero de 2024. Tras estos cambios, aunque sus entrenadoras estuvieron pendientes de la alumna no volvió a exponer su descontento. También, podemos constatar que el coordinador del curso se puso en contacto con la alumna para coordinar un seguimiento personalizado.

Con su última entrenadora ha tenido un seguimiento semanal personalizado por teléfono y email y no ha tenido ninguna queja al respecto.

Que una vez finalizado el plazo legal para desistir que marca la Ley General de Consumidores, se deben respetar las condiciones del contrato firmado. En este sentido, existe un compromiso de pago por el producto y servicio contratado por el reclamante. Como se especifica en el propio contrato, la ahora reclamante no procedió a abonar una matrícula y unas mensualidades, sino que desde el primer momento se liquida el coste total del curso ya sea al contado o mediante una entrada y unos plazos acordados, como ha sido el caso. De hecho, la alumna dispone del curso íntegro desde el día de su matriculación. Por tanto, el pago diferido en plazos no es más que una opción que se permite para que sean más asequibles los desembolsos y no una oportunidad para resolver unilateralmente los compromisos adquiridos.

Que por todo lo expuesto, no encontramos ninguna causa de incumplimiento del contrato por parte de [REDACTED] y no podemos aceptamos las pretensiones de D^a [REDACTED] / le seguiremos reclamando los cobros. No obstante le animamos que se ponga en contacto con su equipo docente para que le orienten en su formación y a que se ponga en contacto con el



Comunidad de Madrid

Departamento de Gestión de Cobros para hacerle más asequibles el pago de los recibos al email. En caso contrario, en ras a obtener una solución satisfactoria para ambas partes le ofrecemos los servicios adicionales al contrato de: cambio de alumno, cambio de cliente o aplazamiento académico, con precio según tarifa y previo pago de lo impagado.

Además, se especifica la forma de contacto, a través del Campus Virtual o teléfono en horario de tutorías. La información se le facilitó por escrito, así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador el 2/11/2019 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 el mismo se pone a disposición la Guía Didáctica que adjuntamos y que se descargó la alumna. 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.

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, examinada toda la documentación y manifestaciones de la parte reclamante y reclamada, no se observa incumplimiento por la empresa reclamada. No obstante, se hace constar el ofrecimiento de la empresa reclamada consistente en 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]

Fdo.: [Redacted]