



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12792.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de junio 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, El día 06/09/2024, yo, [REDACTED], realizo el pago de un curso online de preparación a oposiciones, por una cuantía total de 330 euros (150 en concepto de matrícula + 180 en concepto de mensualidad). Me envían a mi correo electrónico el contrato, cuya firma digital como alumna aparece fechada el 03/06/24 (fecha en la que accedí a la página web del centro solicitando la inscripción, pero sin más información) aunque, sin embargo, yo no vi el contrato ni tuve acceso a él antes de realizar el pago, ni consentí la firma del mismo en ningún momento. El día 07/09/2024 por la mañana, accedo a la primera clase online (el curso consta de una clase en directo semanal, los sábados, de 9:00 a 15:00, durante todo el curso lectivo -septiembre 2024 / junio 2025 -). Al poco rato de acceder a la primera clase, soy consciente de que el tipo de metodología usada no es para mí. No se hace introducción a los nuevos alumnos (a pesar de que me dijeron que las clases comenzaban ese día) ni se da en absoluto una hoja de ruta de cómo va a ser el desarrollo de la preparación. De este modo, decido hacer uso de mi derecho de desistimiento como consumidora, ya que sólo había transcurrido un día desde mi matriculación y únicamente había tenido acceso a una única clase (sin material, el cual envían de forma mensual y aún no recibí el correspondiente al mes de septiembre). Así, les escribo el lunes, día 09/09/24, solicitando el derecho de desestimación, a lo que me responden que perdí derecho al mismo por haber accedido a la primera clase. Yo, les escribo de nuevo insistiendo en que sólo accedí a una clase de todas las que se llevan a cabo a lo largo del curso y, de forma perniciosamente me escriben de forma paralela, enviándome toda la documentación y facilidades pertinentes para solicitar la baja del curso. Vuelvo a escribirles para insistir en el hecho de que estoy solicitando el derecho de desestimación, y no de baja. Tras varios cruces de email, alegan que en su contrato cita lo siguiente: "14. El alumno tiene derecho a desistir del presente contrato de formación sin penalización alguna y sin necesidad de justificación, en un plazo de catorce (14) días naturales contados a partir de la fecha de firma del contrato. Para ejercer este derecho, el alumno deberá notificar su decisión de desistir mediante una declaración clara e inequívoca enviada por correo electrónico a la dirección especificada en el contrato. Sin embargo, el alumno no tendrá derecho a desistir si éste ha accedido a los contenidos del curso a través de Aulatecnos.es o el curso ha comenzado, antes de finalizar el plazo de catorce (14) días naturales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 del RD legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. La aceptación o firma del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

presente contrato implica el reconocimiento expreso por parte del alumno de la pérdida de este derecho en caso de inicio del curso dentro del plazo mencionado, por lo que se le entregará una copia del contrato en el momento de la firma para su conocimiento y archivo. En caso de ejercicio válido del derecho de desistimiento dentro del plazo establecido y antes del inicio del curso, la academia reembolsará cualquier pago realizado por el alumno en relación con el contrato en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que se reciba la notificación de desistimiento." De igual modo, nadie me facilitó esta información de forma expresa, ni me adjuntaron ni facilitaron ningún documento de desestimación. A pesar de todo ello, volví a ponerme en contacto con ellos para intentar aclarar que yo únicamente había hecho uso de una clase del curso, y había procedido a la descarga de la relación de problemas que se iban a llevar a cabo únicamente en esa sesión formativa, por lo que yo no había hecho un uso real de los recursos que la formación ofrece y que, por consiguiente, seguía aferrándome a mi derecho de desestimación. A la vista de que ignoraban mis mensajes y únicamente recibí negativas poco explicativas por su parte, procedí a dejarles una reseña negativa en google, explicando mi caso. A las escasas horas se pusieron en contacto conmigo, ofreciéndome la devolución de la mensualidad (que no de la matrícula) si retiraba la reseña. Acordé que modificaría mi reseña una vez recibido el dinero de la mensualidad. A las 3 horas, volvieron a ponerse en contacto conmigo, indicándome que ya que no había borrado mi reseña (a pesar de que ellos no procedieron al ingreso), retiraban el acuerdo y que no iban a devolverme nada del dinero que había pagado. Solicita su derecho de desistimiento como consumidora, no habiendo hecho uso de todos los recursos que el curso ofrece, ya que sólo asistí a una clase de las 4 mensuales que tienen hasta el mes de junio, y sin material alguno, habiendo solicitado este derecho en los primeros 14 días naturales desde la realización del pago, no habiendo además firmado el contrato y habiendo recibido el mismo con una firma no autorizada por mi parte, en una fecha que ni siquiera coincide con la fecha de pago. Cuantía reclamada 330,00 €.

La parte reacclamada alega que el 07/05/2025 fue presentada telemáticamente de forma actualizada, la cantidad percibida de la alumna [REDACTED] por parte de este Centro (330 €); asimismo, se procedió a la aportación y subida telemática, de las facturas correspondientes a los imports abonados en concepto de matrícula (150 €) y mensualidad de septiembre 2024 (180 €). Nos ratificamos en nuestros argumentos y consideraciones de fecha 29/10/2024, según las cuales en fecha 10/09/2024 se solicita mediante e-mail enviado al centro el derecho de Desistimiento justamente 4 días después de haber realizado el pago (06/09/2024) y habiendo procedido al visionado de la sesión de su especialidad (física y química) y que tuvo lugar el 07/09/2024. Con fecha 05/09/2024 recibe la notificación de aviso de materiales (no al mes como indica en su escrito de alegaciones) y acuerda y autoriza con ello de forma tácita, que en caso de no haber nadie en casa la entrega se realice a [REDACTED] (su vecino) el 09/09/2024. Es con fecha 07/09/2024, 09/09/2024, que accede a nuestra plataforma [REDACTED] así como, casualmente, el mismo día 10/09/2024 permaneciendo conectada descargando materiales hasta las 13:06:42 horas. Que es contratada por la Responsable de Calidad del Centro y se le propone de forma excepcional la devolución de la mensualidad de septiembre solicitándole elimine una ofensiva y descalificadora reseña puesta en internet, donde nos acusa de chantajistas, estafadores...entre otras y a lo que responde, que en todo caso, la iba a modificar. Ante su muestra de intransigencia hacia el Centro se decide no proceder finalmente a la devolución de la citada mensualidad. Que en base a todo lo anterior no ha lugar devolución alguna.

La parte reclamante manifiesta no estar conforme con la insistencia de la empresa en no conceder el derecho de desistimiento, indicando todos los puntos en el documento adjunto "disconformidad de la resolución por parte de la empresa. NºRef: 75 951877.9 24". Solicita que se acepte mi derecho de desistimiento como consumidora y se me devuelva de forma íntegra la cuantía aportada por mi parte, en concepto de matrícula y mensualidad. Cuantificación económica de su solicitud total 330 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que las facturas solicitadas que certifican el pago realizado a la academia [REDACTED], en concepto de matriculación + mes en curso. Solicita Solicito que se me devuelva el importe total abonado (330 euros), acogiéndome a mi derecho de desistimiento.

La parte reclamante manifiesta la devolución del pago realizado en concepto de "primera mensualidad y matrícula" acogiéndome a mi derecho de desistimiento, solicitado el día 09/09/24, 3 días después del pago realizado (06/09/24). Sin haber recibido más material o información que una 1ª clase online (ya que el material necesario para las oposiciones lo envían al mes y las clases semanales). Me mandaron un primer material físico, que en primer lugar fui a devolverles vía correo (está aún sin abrir) y que posteriormente ellos se negaron a recibir (me lo comunicaron vía telefónica). A lo largo de todo el proceso desde que envié la reclamación a consumo, he adjuntado toda la documentación, justificando pagos y las comunicaciones con la empresa [REDACTED], intentando llegar a un acuerdo (estuve dispuesta a que me devolvieran únicamente la primera mensualidad en un primer momento, lo cual aceptaron de primeras pero a las pocas horas volvieron a contactar conmigo para retractarse e indicarme que no me devolverían nada). Solicita la devolución íntegra del pago realizado en concepto de "primera mensualidad y matrícula", siendo una cuantía total de 330 euros. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total devolución de "Primera mensualidad y matrícula", lo cual asciende a una suma de 330 euros (150 + 180) EUROS 330.

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, no puede atenderse a ninguna de las excepciones contenidas en el artículo 103 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, toda vez que ninguna de ellas tiene cabida en el presente caso, teniendo en cuenta que el suministro del contenido se presta en soporte material, tal como se deduce de las afirmaciones de las partes, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante la totalidad del importe abonado, 330 euros**, en concepto de primera mensualidad y matrícula

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.



Comunidad de Madrid

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, 24 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]

Fdo. [Redacted]