



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13545.7/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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 el reclamante, Yo contraté un pack de idioma que consistía en el seguimiento del curso por 12 meses de chino el 31 de julio de 2022 por valor de 1.288,00 euros en el que están comprendidas 157 sesiones de training hablado con un profesor mediante llamadas online. El curso es tremendamente deficitario y lo que prometió el comercial nada tiene que ver. No se revisa más que "flashcards" (cartas de definiciones) con frases y conversaciones sin contexto ni orden alguno que dificultan enormemente el seguimiento del idioma. Además de las numerosas quejas realizadas en este sentido, hubo un problema con los trainings. Me parecían muy difíciles de establecer una conversación de chino en el primer momento, así que me centré en aprender vocabulario antes de enfrentarme a las conversaciones. Sin embargo, las semanas que no realizabas trainings de conversación que habías pagado en el pack de idiomas (157 sesiones), te las daban como consumidas SIN ADVERTIRME, con lo que yo no lo sabía, pero ellos me estaban quitando trainings que había pagado (realmente es la parte más importante y cara del curso). De tal forma que me puse en contacto con ellos por teléfono y en un primer momento el error de ellos quedó aclarado por la operadora que me reconoció que no había habido alerta y que me habían pasado a consumido 103, cuando realmente yo sólo había realizado 10. Con todo ello, viendo que no materializaban el error, seguidamente seguí contactando y no me modificaron a las 147 sesiones (10 gastadas del total 157 que me corresponden). Así que desde entonces puse en parón el curso, a la espera de que subsanaran ese error, porque no iba a seguir con un curso que ellos mismos habían consumido mi parte del curso que no he realizado. Con todo ello, cuando envías un email desde la aplicación o la plataforma, no reenvían una copia, así que no puedo



Comunidad de Madrid

aportar todas las reclamaciones que les he hecho. Asimismo, no me responden desde Atención al Cliente y ya no sé qué hacer, puesto que apenas hay contacto y encima hay rumores de que están en banca rota y van a cerrar la empresa, con lo que no sé qué hacer. Muchas gracias por su ayuda. Solicita la devolución del dinero de la parte del curso que no he cursado y de los 147 trainings de conversación que me deben, que no se quede así porque es un robo. Cuantía reclamada 1.288,00 €.

La parte reclamada alega que, lamentándolo mucho, no podemos estar de acuerdo con expresado en la reclamación porque la solicitud de baja se recibió fuera del periodo de garantía. Basándonos en las condiciones estipuladas en el contrato, le informamos que las sesiones de entrenamiento (trainings) no utilizadas dentro de cada semana efectivamente caducan. Esto se fundamenta en el siguiente punto de nuestras condiciones generales: Según la Cláusula 2.4, "el alumno deberá reservar la conversación para dicha semana" a partir del lunes o el siguiente día hábil, dejando claro que las sesiones se ofrecen semanalmente y no se acumulan para semanas posteriores. Esta cláusula establece que las sesiones son específicas para cada semana y que el periodo de reserva y utilización de dichas conversaciones se reinicia semanalmente. Además, la Cláusula 2.5 refuerza que la plataforma facilita conversaciones, ya sea con hablantes nativos o mediante tecnología avanzada, para garantizar la disponibilidad y continuidad del aprendizaje semanal. Sin embargo, en ningún caso se indica que las sesiones no utilizadas se acumulen, pues el objetivo es la práctica constante y semanal del idioma. Por lo tanto, en cumplimiento de estos términos, las sesiones caducan semanalmente si no se utilizan en el periodo indicado. Se adjunta de los documentos el contrato de condiciones generales que recibe el alumno cuando compra.

La parte reclamada añade que, una vez analizada la cuestión, consideramos, lamentándolo mucho, no podemos estar de acuerdo con expresado en la reclamación porque la solicitud de baja se recibió fuera del periodo de garantía. Cuando un alumno compra nuestros cursos, uno de los documentos que se le envía es el contrato de Condiciones Generales y también tienen acceso desde su plataforma en "los términos y condiciones", donde se especifica en la cláusula quinta, que el alumno tiene 14 días para solicitar la baja. La alumna estaba al tanto de dichas condiciones. Basándonos en las condiciones estipuladas en el contrato, le informamos que las sesiones de entrenamiento (trainings) no utilizadas dentro de cada semana efectivamente caducan. Esto se fundamenta en el siguiente punto de nuestras condiciones generales: Según la Cláusula 2.4, "el alumno deberá reservar la conversación para dicha semana" a partir del lunes o el siguiente día hábil, dejando claro que las sesiones se ofrecen semanalmente y no se acumulan para semanas posteriores. Esta cláusula establece que las sesiones son específicas para cada semana y que el periodo de reserva y utilización de dichas conversaciones se reinicia semanalmente. Además, la Cláusula 2.5 refuerza que la plataforma facilita conversaciones, ya sea con hablantes nativos o mediante tecnología avanzada, para garantizar la disponibilidad y continuidad del aprendizaje semanal. Sin embargo, en ningún caso se indica que las sesiones no utilizadas se acumulen, pues el objetivo es la práctica constante y semanal del idioma. Por lo tanto, en cumplimiento de estos términos, las sesiones caducan semanalmente si no se utilizan en el periodo indicado. Por último, queremos destacar que, conforme a nuestras condiciones, el servicio puede pausarse por un máximo de 30 días acumulados y un mínimo de 2 días, tal como se establece en el apartado 10 de los Términos y Condiciones disponibles en la plataforma. En este caso, hemos realizado varias excepciones, permitiendo pausas por motivos laborales y de salud sin requerir documentación adicional. Sin embargo, dado que ya se ha superado el límite establecido, no podemos prolongar más el parón de su plataforma.

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.



Comunidad de Madrid

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, no procede devolución de cantidad alguna toda vez que el reclamante está fuera del plazo de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento y, sin que, por otra parte, el reclamante haya justificado su derecho a ser reembolsado por las clases a las que no acudió.

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.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: