



Expediente: 2025/JAC_02/000067

Asunto:

[REDACTED]

Contra

AUTOESCUELA LOLY, representada por [REDACTED]

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Diputación Provincial de Huelva, con fecha de 21 de mayo de 2025, por [REDACTED], en la se exponen los hechos controvertidos y se adjunta la documentación que se considera relevante, el mismo viene a pedir a este Órgano Arbitral que se resuelva el conflicto que mantiene frente AUTOESCUELA LOLY, en el sentido de que se le abone el importe íntegro de las tasas de tráfico de renovación para nuevo examen, el abono del importe del examen y las clases (5) abonadas en otra Autoescuela, por cuantía que estima en un total de 344,85 Euros.

Por su parte, AUTOESCUELA LOLY, representada por [REDACTED], viene a realizar sus alegaciones, aportando al efecto la documentación que estima más conveniente para la defensa de sus intereses, solicitando en última instancia a este Órgano Arbitral que se desestimen los requerimientos presentados contra ella, aceptando, no obstante, el pago de algo más de la mitad de los costes que habilitarían al reclamante a presentarse de nuevo al examen - 118 Euros de un total de 198,01 Euros -.

Habiéndose admitido la solicitud de arbitraje por la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva (Resolución de la Presidencia de 12 de junio) y manifestada la voluntad de la reclamada de aceptar el sometimiento al mismo (30 de junio), aquel

mismo Órgano emite RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2025, con la que da comienzo el Procedimiento Arbitral de Consumo.

El día 23 de septiembre de 2025 tiene lugar AUDIENCIA PRESENCIAL, convocada oportunamente en tiempo y forma según la vigente legislación. A la misma asisten las partes interesadas, haciéndolo [REDACTED], en nombre y por cuenta del reclamante. Se les recuerda, en dicho acto, que pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y que su silencio o inactividad no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte; además, se les informa, que dicha conducta tampoco supone obstáculo para que se dicte finalmente Laudo con eficacia ejecutiva. Haciendo uso de sus derechos, tanto la parte reclamante y como la reclamada vienen a exponer, en sustancia, los mismos hechos y consideraciones que ya constan el expediente administrativo, desglosando brevemente alguna de las manifestaciones allí contenida. Se les insta, finalmente, a llegar a un acuerdo conciliatorio, declinando ambas partes tal acercamiento.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO. – Del relato de los acontecimientos manifestados por las partes resulta que, sobre muy pocos de ellos, parece no existir discrepancias. El [REDACTED], como reclamante, requirió formación para obtener el permiso de conducir vehículos, que fue proporcionada por la reclamada, Autoescuela Loly. Llegado el momento de realizar el examen práctico, el automóvil en el que [REDACTED] tendría que llevar a cabo dicha prueba no era el mismo con el que estuvo haciendo su formación. [REDACTED] suspende el examen a juicio de la autoridad competente por no saber manejar el automóvil, en concreto por no llegar ni siquiera a arrancarlo.

SEGUNDO. – Manifiesta el [REDACTED] en sus declaraciones, y en boca de su madre el día de la Audiencia, que la falta de comunicación previa por parte de la Autoescuela de tener que realizar el examen con un vehículo distinto al empleado en sus clases prácticas formativas, le impidió tomar la decisión adecuada. En dicho momento tuvo simplemente el impulso de realizar la prueba en la esperanza de que aquel cambio no le impediría superarla, cosa que no sucedió, porque el arranque electrónico era desconocido para él, pues en su vehículo de formación el contacto inicial de puesta en marcha se llevaba a cabo a través de una llave.

La [REDACTED] que regenta y representa a la Autoescuela reclamada, señala en sus argumentaciones que su alumno fue informado del cambio de vehículo y que en reiteradas ocasiones previas a la realización del examen le ofreció y le recomendó que realizase algunas prácticas con el vehículo, que a la postre sería el que vino a utilizar para hacer el examen. Que el [REDACTED] rehusó hacerlo, e incluso se desentendió de algunos requerimientos que se le hicieron por parte de la Autoescuela, vía telefónica, por voz y mensajería. Manifiesta [REDACTED], que el día del examen ambos vehículos estaban disponibles y el ahora reclamante nunca solicitó que se le facilitara uno en concreto, ni rehusó a hacer la prueba.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – De los antecedentes de hecho que han sido relatados con anterioridad, resulta que el principal foco de discrepancia de este caso gira en torno al hecho de que el vehículo facilitado por el profesional el día del examen no era el que había sido utilizado habitualmente por el usuario en sus clases prácticas, lo cual ocasionó que el alumno suspendiera la prueba, causándole con ello un perjuicio considerable.

Jurídicamente, el supuesto se encuadra en la celebración de un contrato de prestación de servicios en el que una parte se compromete a llevar a cabo una serie de actuaciones tendentes a la formación en materia de conducción de vehículos a motor y la otra parte se compromete a satisfacer a cambio el pago de una cantidad de dinero. El primero de ellos, en nuestro caso es un profesional del sector, Autoescuela Loly, y el receptor de los servicios es un usuario o consumidor, [REDACTED]

En el citado acuerdo, el compromiso al que llega el profesional consiste en desplegar una actividad tendente a que otra persona adquiriera las capacidades y las aptitudes necesarias que le permitan superar los exámenes oficiales de obtención del permiso de conducir; pero no está obligado, ni se le puede exigir, que tal resultado se produzca, sólo debe poner los medios para tratar de conseguirlo.

Así, pues, al presente caso, le resulta de aplicación la legislación en materia de Contratos contenida en el Código Civil (CC), así como la Legislación protectora de los intereses económicos del consumidor derivada de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU).

SEGUNDO. – Con carácter general, se puede decir que los contratos existen desde que una o varias personas se comprometen a dar o hacer alguna cosa (art. 1254 CC) y que desde ese momento obligan a las partes, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley (art. 1258 CC).

En nuestro particular supuesto, [REDACTED] y [REDACTED] llegaron a unos acuerdos y asumieron unos compromisos como producto de su libre y voluntaria decisión (art. 1255 CC) que, no siendo contrarios a la ley o la moral, les vinculan de tal modo que deben darles cumplimiento. Así, [REDACTED] debe pagar el precio estipulado y [REDACTED] prestar el servicio acordado, cosa que así sucedió, salvo en lo que respecta a este último, en cuanto a aquella parte en el surge el conflicto que ahora se plantea.

En efecto, mantiene la reclamada que ella cumplió con todos sus deberes derivados del contrato, incluyendo el hecho de poner a disposición del alumno un vehículo con el que realizar el examen práctico de conducir - incluso con carácter previo al momento de la prueba -, por lo que era responsabilidad de aquél interesarse por conocer su peculiar funcionamiento.

Por su parte, el reclamado muestra su disconformidad con la postura mantenida por la Autoescuela, al considerar que sus derechos han sido claramente desatendidos, pues el día del examen se encontró con un vehículo distinto a aquel con el que había realizado sus clases

prácticas y cuyo correcto manejo desconocía, como prueba el hecho de que no pudo si quiera arrancarlo el día en que tuvo que hacer la mencionada prueba.

Cierto es que el cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio de una sola de las partes que contratan (ex art. 1256 CC) y también que el acreedor no puede exigir que se lleve a cabo una prestación distinta o que vaya más allá de lo que se haya estipulado (art. 1166 CC). En consecuencia, para nuestro caso en particular tendremos que comprobar cual es la conducta a la que estaba obligada concretamente la Autoescuela para dar cumplimiento a su contrato, pues si bien no debe hacer algo diverso de aquello a lo que se había comprometido, sí debe hacerlo por completo y no sólo parcialmente (art. 1169 CC).

En nuestro particular supuesto – no habiendo disconformidad sobre ello –, parece haberse acordado en el contrato que la obligación de la Autoescuela consiste, entre otras cosas, en facilitar al alumno un vehículo el día del examen; e igualmente, en la posibilidad de que el coche que se ponga a disposición no sea el mismo que aquel con el que habitualmente se hubieran hecho las prácticas. Juega así la autonomía de la voluntad en la composición de los intereses contractuales.

Habiéndose facilitado al alumno un vehículo distinto el día del examen, es obvio que el mismo posee características diversas a aquel con el que se realizaron las prácticas. Ese hecho puede hacer pensar que la puesta a disposición del coche es suficiente para dar por cumplida la obligación de la Autoescuela, pues queda a la vista y a la actuación diligente de la contraparte comprobar las oportunas diferencias. E incluso, a tenor del precepto antes citado – contenido en el art. 1258 CC – de donde deriva que el cumplimiento de las prestaciones obliga no sólo a lo que expresamente se hubiera pactado, sino también a todo aquello que se derive de la buena fe, podría llegar a entenderse que el alumno ya conocía por sus propios medios las divergencias entre ambos coches, pues, como sostiene la Autoescuela, habiéndosele ofrecido para resolver cualquier tipo de dudas que tuviese al respecto, el alumno rehusó tal posibilidad todo momento.

Sin embargo, a pesar de lo expuesto, hay tener en cuenta de modo fundamental que, en las relaciones con los consumidores, el profesional viene obligado a informarles en todo momento sobre las condiciones y circunstancias en las que se haya de desenvolver el contrato (art. 8.1.d y art. 60.2.a LGDCU), corriendo, además, con la carga de la prueba de tal actividad (art. 60.5 LGDCU). La buena fe de la que hemos hablado antes, exige comportamientos activos del profesional, en beneficio del consumidor, que le obliga a asegurarse de que tiene toda la información (art. 65 LGDCU).

Pero es que además de todo lo señalado con anterioridad, debemos dejar constancia del hecho principal de que nos encontramos ante un contrato de formación o educación, esto es de un proceso de enseñanza aprendizaje en el que la Autoescuela está particularmente implicada con su conducta a transmitir unos conocimientos al alumno; y esa conducta es, precisamente, la que conforma la prestación de obligado cumplimiento que emana de la celebración del contrato.

A la vista de todo lo anterior, podemos decir que la Autoescuela Loly ha incumplido sus deberes contractuales, no habiendo constancia, ni prueba que contradiga el hecho de que el alumno [REDACTED] conociera las características y cualidades del vehículo que fue puesto a su disposición el día del examen; más bien la constatación de lo ocurrido fue toda lo contraria, pues llevando la prueba al absurdo, tendríamos entonces que reconocer que [REDACTED] no arrancó el vehículo el día del examen porque no quiso hacerlo, cosa que sin duda alguna no ocurrió al ser él el principal interesado en realizar la prueba.

TERCERO. – Constatado el incumplimiento contractual de la reclamada, Autoescuela Loly, queda por establecer la calificación de tal incumplimiento a los efectos de fijar con posterioridad las consecuencias del mismo.

Aparte de cualesquiera otras faltas o defectos de actividad, más o menos subsanables, que pudieran haber tenido lugar en la ejecución del servicio que fue objeto del contrato, la que principalmente se aborda ahora como causa del conflicto que se plantea entre los interesados, debemos de calificarla como sustancial, pues resulta esencial para la consecución de los fines propuestos por el reclamante la obtención del permiso de conducir, cosa a la que no se pudo optar, por no poder poner en marcha el vehículo con el que se examinaba.

Siendo responsabilidad de la Autoescuela Loly la frustración de los fines contractuales y siendo estos esenciales para [REDACTED], procedería resolver el contrato o exigir su exacto cumplimiento, con indemnización de los daños y perjuicios en ambos casos, cuando proceda – a tenor, en general, de lo preceptuado en el art. 1124 CC para las obligaciones recíprocas -.

CUARTO. – Habiéndose solicitado por el reclamante la posibilidad de poder examinarse de nuevo, que es tanto como reclamar el cumplimiento de lo estipulado en el contrato original, y no habiéndose ello producido voluntariamente por parte de la reclamada, el servicio vino a ser suplido por otra Autoescuela, reclamándose ahora repercutir los gastos en la Autoescuela Loly.

Procede estimar la petición de la reclamante, en el sentido de considerar ejecutada la prestación incumplida por la reclamada, por el servicio prestado por otra Autoescuela, haciendo valer lo preceptuado en el art. 1098 CC, en cuanto que es posible mandar a ejecutar la prestación a costa del que incumple el servicio concertado.

Los gastos acreditados en recibo de facturación presentado ascienden a 304,85 Euros, lo que no se corresponde con la cantidad reclamada en la solicitud de arbitraje, en la que la petición significada asciende a 344,85 Euros - entendemos que por un mero error en la adición -. De aquellos, sólo 169,90 Euros - tasas 94,05, renovación examen práctico 69,90 y tramitación 5,95 – vienen a materializar el coste del servicio que la nueva Autoescuela ha prestado para permitir que el alumno pueda afrontar un nuevo examen y, por tanto, solo esos gastos suplen la prestación debida y son los que se han de reconocer en la estimación de la presente reclamación.

QUINTO. – En cuanto a la posibilidad de añadir al incumplimiento contractual la indemnización por los daños y perjuicios causados (ex art. 1124 CC), ninguno de ellos ha sido probado ni aportado al expediente por el reclamante, a excepción de una cuantía que se dice por la realización de 5 clases prácticas que se llevaron a cabo en una nueva Autoescuela, que asciende a un total de 134,95 Euros

En nuestro caso, la indemnización no puede alcanzar a todos los daños y perjuicios sufridos por el reclamante, pues no tratándose de un incumplimiento consciente o voluntariamente querido por la Autoescuela, sino antes bien de un comportamiento descuidado o falta de la suficiente diligencia, el deber de reparar los perjuicios causados sólo va referido solamente a aquéllos previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación (art. 1107 CC). El hecho de no haber transmitido los conocimientos básicos del vehículo con el que pretendía que

el alumno se examinara, constituye, como hemos tenido ocasión de exponer con anterioridad, un elemento fundamental en el concreto proceso de aprendizaje para la obtención del carnet de conducir. Ello no puede ser suplido por la sola iniciativa de la persona, que precisamente por ser inexperta en la materia, requiere de unos servicios de formación especializado. La conclusión es clara, los esfuerzos de la Autoescuela por poner a disposición del alumno el vehículo, no son suficientes para dar por cumplidos sus deberes prestacionales, que pudo haberlos llevado a cabo en varias ocasiones sin muchos problemas y de diferentes maneras.

Establecida la responsabilidad de la Autoescuela Loly por la falta de diligencia en el exacto cumplimiento de sus obligaciones, no procede estimar, sin embargo, el deber de indemnizar los daños ocasionados al alumno por el gasto de haber tenido que recibir algunas clases prácticas en otra Autoescuela, pues la falta de formación práctica en la conducción de vehículos no ha constituido la causa principal del incumplimiento, como el propio reclamante sostiene, y en consecuencia no es algo que derive necesariamente del mismo cuando se celebró el contrato.

Ningún otro daño o perjuicio ha sido alegado ni demostrado.

RESOLUCIÓN. -

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de exponer emite el presente **LAUDO EN EQUIDAD** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

Procede estimar la petición del reclamante, [REDACTED], en el sentido de tener la posibilidad de examinarse de la obtención del carnet de conducir que había quedado frustrada por el actuar poco diligente de la reclamada, AUTOESCUELA LOLY, debiendo proceder ésta al reintegro de la cantidad de 169,90 Euros como coste de los servicios prestados por otra Autoescuela en suplencia de la ejecución debida.

Dicha cantidad habrá de ser abonada en la cuenta corriente bancaria que al efecto le facilite la reclamante a la reclamada o este Órgano Arbitral, en un plazo no superior a 10 días desde la comunicación de la presente Resolución, a partir de los cuales deberán satisfacerse los intereses que legalmente correspondan.

Dado en Huelva a fecha 17 de octubre de 2025.

