



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02154.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 18/07/2017 suscribió contrato de enseñanza para un curso de "técnico en electromecánica de vehículos automóviles", con una duración de 24 meses, por importe total de 2.520,71 euros. Abonó un pago inicial de 1.000 euros y 15 plazos mensuales de 101,38 euros. En los primeros días de clase se dio cuenta de que la metodología empleada, las infraestructuras del centro y el equipo docente no resultaron en absoluto acordes con los servicios contratados. Durante las primeras semanas plantearon verbalmente a las coordinadoras varias quejas; nadie les informó de que se encontraban dentro del plazo fijado para desistir del contrato ni que pasado dicho plazo el centro no aceptaría la cancelación del curso sino que les garantizaron que la formación mejoraría, realizarían actividades prácticas (trabajo con herramientas y uso de un robot automática). Confiando en ello decidió continuar pero la calidad de la formación no mejoró por lo que en diciembre de 2017 solicitó la cancelación oficial del curso, siendo el 28/12/2017 el último día que accedió al campus virtual. Interrumpieron el abono de las mensualidades a partir de la de noviembre de 2017. Rechazaron la cancelación por producirse fuera del plazo de desistimiento; le ofrecieron la posibilidad de cambiar de curso, un aplazamiento académico o la sustitución por otro alumno. De haberle informado de la posibilidad de desistimiento, hubiese ejercido tal derecho en plazo. Los términos del contrato resultan ambiguos y el formulario de desistimiento que se anexa no consta identificado claramente como tal. Considera desproporcionado obligarse a pagar la totalidad de las mensualidades (hasta julio de 2019). Solicita la rescisión del contrato suscrito, asumiendo él la pérdida de los pagos mensuales realizados hasta la solicitud de cancelación (diciembre de 2017) y comprometiéndose a la devolución del material didáctico en las mismas condiciones en que se recibió.

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.

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, en el que reitera sus alegaciones y **parte de su pretensión**. Entre otras manifiesta que la reclamada ha seguido insistiendo en obtener el pago de la totalidad del curso y le informaron que su supuesta deuda había sido incluida en el fichero Asnef. Solicita se abstengan de reclamar las 12 mensualidades restantes, por importe total de 1.216,57 euros (101,38 euros x12).

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral y se opone a la reclamación. Entre otras, confirma la fecha de contratación, curso, importe y duración de la formación y manifiesta que las condiciones legales para la obtención de la baja están reflejadas en la primera cara de su contrato; el contenido del curso es teórico-práctico pero es necesario llegar a un porcentaje de avance teórico para hacer las prácticas, tal y como se explicó al alumno y dijo estar conforme; el objetivo manifestado por el alumno eran los exámenes oficiales y los ejercicios planteados preparaban al alumno para ellos; el alumno y su padre estaban informados en todo momento de que el curso era semipresencial y el contacto con el docente era a través del campus; en ningún momento se habló de que hubiera un profesor dedicado en exclusividad al alumno; las tareas de entrenadora, seguimiento, etc. fueron definidas con el alumno desde el primer día; se entregó un horario de atención, y planificaron las citas; se acuerda saltar la programación y realizar prácticas con la intención de motivar al alumno; siempre que el alumno o su padre, durante las primeras semanas del curso, manifestaban sus dudas, se resolvían y se llegaba a un acuerdo pero a partir de noviembre y diciembre empezaron a manifestar quejas que no tenían nada que ver con la calidad del servicio y se dejó de pagar el curso. La empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas, todos los servicios contratados han sido prestados y han estado a su disposición durante todo el periodo de contratación. No obstante ofrecen cambio de curso, sistema de pago y un año más de formación (finalizar en julio de 2020 en lugar de 2019 previsto).

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** la pretensión del reclamante por cuanto, y sin perjuicio de traer a colación la obligatoriedad del cumplimiento de un contrato por las partes que lo suscriben, lo cierto es que el alumno pudo crearse falsas expectativas con el curso contratado teniendo en cuenta las dudas/quejas que ambas partes manifiestan se plantearon desde las primeras semanas (atendidas por la entidad) y previas a la solicitud de baja, cinco meses después de su contratación, por lo que en justa equidad, **se exime al reclamante del pago del importe de 1.216,57 euros que quedaba pendiente de abono**, quedando resarcida la reclamada, por los gastos de gestión, servicios, formación y material proporcionado, con los 1304,14 euros que constan abonados.

Con el presente Laudo se adjuntan alegaciones de la parte reclamada que han sido recibidas con fecha 27/09/2018

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 28 de septiembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL