



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03369.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

:

En Madrid, a 09 de febrero 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: se matriculó en un curso online de Técnico Superior de Educación Infantil con una cuota de 31 € al mes durante 24 meses. Desde el primer momento tuvo incidencias, pues le era imposible acceder al temario y además no tenía acceso a la plataforma. Intentó ponerse en contacto en sus direcciones de correo electrónico y no obtuvo respuesta. Después de haber reclamado varias veces a través de la OMIC, le remitieron una respuesta indicando que pudo hacer el primer ejercicio con una nota de 10. Es la primera noticia que tuvo. A partir de ese momento no pudo acceder a ningún tema, no le contestaban a las reclamaciones y no pudo realizar el curso. Por ello tuvo que bloquear la tarjeta bancaria para que no le cobraran ninguna cuota más. Por ello, ya que no ha podido realizar el curso por cuestiones ajenas a su voluntad y no le han dado ninguna respuesta en 8 meses, en los cuales ha pagado las cuotas, solicita le abonen lo pagado y anulen las demás cuotas, pues no ha tenido acceso al curso, solo a un tema.

La entidad mercantil reclamada, presenta escrito de fecha 8 de septiembre de 2017, en el que su representante alega, en síntesis, que se reiteran en el escrito de 20.06.2017 remitido a la OMIC del Ayuntamiento de Santa Pola. Requieren laudo a su favor, que obligue a la alumna a la regularización de la deuda pendiente (las cuotas no han sido atendidas desde julio), así como el pago del resto de recibos previstos para meses posteriores. Solicitan que la Organización Empresarial ANCED, forme parte del Colegio Arbitral. En el escrito de 20.06.2017 se alega que: el 28 de octubre de 2016 se matriculó



Comunidad de Madrid

en el curso online de Técnico Superior de Educación Infantil, abonando 31,00 € de la primera mensualidad de las 24 acordadas. Se le facilitaron vía electrónica, copia del contrato de enseñanza y claves de acceso al campus. Al no haberse recibido ningún ejercicio ni consulta, el Departamento de Tutorías le envió un mail el 9 de enero de 2017, que contestó, por lo que es evidente que la alumna accedió al campus sin problema. El día 26 envió un mensaje desde el campus, porque, al parecer, no podía acceder al temario, que fue respondido, como otros enviados en el mismo sentido. El problema no estaba en la plataforma, sino en su ordenador. El 9 de febrero la alumna envió el primer ejercicio corregido y calificado, o que demuestra que realizó un estudio completo de la lección. El mismo día 9 se le envió un correo electrónico con información sobre las convocatorias libres de la Comunidad Valenciana que había solicitado. No volvieron a tener noticias suyas. Queda patente que la actuación del Centro ha sido adecuada en todo momento. Entienden que la reclamación presentada por la alumna carece de justificación.

El reclamante, contesta por escrito de fecha 9 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con lo que ofrece la Academia, ya que no le dan ninguna solución al problema. Desde el mismo momento en que se matriculó, han incumplido todo cuanto le ofrecieron. La plataforma presentaba errores, no existían los temarios, tampoco existe el foro de alumnos del que hacían mención. Tras intentar ponerse en contacto en numerosas ocasiones, no obtuvo respuesta. Ha estado más de dos meses sin poder hacer nada. Ahora quieren hacer ver que su labor ha sido correcta cuando dista horrores de la realidad. Únicamente quiere solicitar la baja automática del curso y que le borren de la plataforma y dejen de cobrar más recibos, porque se siente estafada ya que no han cumplido con nada de lo acordado cuando realizó la matrícula.

Por otra parte, vuelve a presentar escritos, en fechas 23 y 30 de enero de 2018, en los que alega, en síntesis, que le es imposible en la fecha para la que se ha sido citada para la audiencia, vi viajar desde Alicante a Madrid. Se mantiene en lo que dijo en la respuesta anteriormente enviada.

La entidad reclamada vuelve a presentar otro escrito, el 2 de febrero de 2018, que tiene entrada en el órgano al que va dirigido, en esa misma fecha, por correo electrónico, así como por registro el 6 de febrero de 2018, en el que se reitera en lo manifestado en sus anteriores escritos.

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia, por las causas expuestas, siendo tenidos en cuenta sus escritos de alegaciones.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien, se tienen presentes sus escritos de alegaciones,



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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que teniendo en cuenta que la reclamante se ha beneficiado del curso contratado, sólo y exclusivamente en la pequeña parte de la que queda constancia en el expediente, esto es, hasta el primer ejercicio corregido y calificado, el 9 de febrero de 2017, sin que la mercantil reclamada haya acreditado fehacientemente que el curso de Técnico Superior de Educación Infantil fue impartido a la reclamante en su totalidad, procede la **anulación contractual entre ambas partes, sin que la reclamada deba devolver a la reclamante cantidad alguna de lo abonado por ella, como compensación por lo recibido, y, por su parte, sin que la reclamante deba abonar más cuotas a la reclamada, al no haberse demostrado que se le impartió el curso en su totalidad.**

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.

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 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.

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL