



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03629.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de abril 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que: contrató un curso de fotografía de [REDACTED] hace dos años, con fecha 1 de julio de 2015, curso que lleva pagando desde entonces y que tenía un plazo de finalización con fecha 30 de junio de 2017. Para poder ampliar dicho curso y poder seguir realizando el mismo, contrató un nuevo curso de video del que tiene fecha hasta el mes de marzo de 2018 y que, por tanto, sigue pagando la misma cuota (84,17 €). A fecha 30 de junio de 2017 le cerraron la plataforma sin tener posibilidad alguna de seguir entregando los ejercicios. Se puso en contacto tanto por vía telefónica, como por mail y lo único que le dijeron es que el curso terminaba el 30 de junio y no había más opción. Alegó que seguía pagando y que por eso contrató otro curso, teniendo fecha hasta marzo del próximo año, diciéndole que nada tenía que ver. El curso de fotografía pertenece a [REDACTED] y el segundo curso pertenece a [REDACTED], pero ambos forman parte de la empresa [REDACTED] a la que lleva pagando 2.300 €, cantidad por la que reclama seguir teniendo la opción de poder entregar sus trabajos, puesto que contrató un curso para aprender y disfrutar de él, no para que le suponga una angustia, que después de llevar invertido tanto dinero, no pueda ejercer su derecho de poder terminarlo y tener un título que, por otra parte, le hace falta para su trabajo. Por ello, solicita tener acceso a la plataforma del curso para poder enviar sus trabajos y finalizarlo (puesto que sigue pagando por ello) y, de no ser así, que le sean devueltas todas las mensualidades.

La reclamada presenta escrito de fecha 22 de noviembre de 2017, en el que su representante alega, en síntesis, que han revisado la situación, y a la mayor brevedad se pondrán en contacto para facilitar las explicaciones oportunas, agradeciendo concedan una ampliación de plazo de 15 días.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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 presenta escrito de fecha 22 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que contrató un curso de fotografía que en absoluto se ha ajustado a lo que esperaba ya que no es un curso para aprender fotografía, es un curso a nivel profesional, que no sólo hay que tener nociones muy avanzadas, sino disponer de programas y de medios, que lógicamente, en su caso le ha resultado imposible de conseguir. Se supone que en un curso en el que en un principio le informaron era para aprender fotografía, tiene que haber un tipo de contacto con una cámara fotográfica antes de ponerse a estudiar tomos de teoría, que son muy complicados de entender y que lo le facilitan en absoluto el poder realizar las fotos que piden. El curso finalizó supuestamente en junio y a día de hoy no puede acceder a la plataforma para poder enviar los trabajos que ha realizado. Tras hablar con ellos, lo único que le facilitaron es contratar un nuevo curso de Video Digital, para que se le ampliase el plazo de entrega. Así lo hizo a cambio de seguir pagando una cuota muy elevada de casi 85 € al mes durante más de dos años. Le parece poco profesional que siga pagando hasta finales de 2018 y que le cierren una plataforma que les está pidiendo que le habiliten para poder hacer entrega de los trabajos y realizar las prácticas, que para ello ha pagado y sigue pagando. Añadir que después de hablar con varias personas de un grupo o empresa, resulta que el segundo curso que ha encontrado no es de [REDACTED] sino de [REDACTED], sin embargo sigue pagando la misma cuota, pero durante muchos más meses, y en ningún momento se le informó que se trataba de dos plataformas distintas. Espera que no le pongan impedimentos para habilitarle una plataforma para no sólo hacer entrega de los trabajos, sino poder realizar las prácticas.

Posteriormente, comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que añade a sus alegaciones que: el curso es tan profundo y técnico, para profesionales, que en el plazo de 14 días no es posible examinarlo con profundidad para tomar una decisión tan vinculante como para seguir o desistir del mismo. No se le facilitó información adecuada y sólo cuando empezó a conocer el curso, comprendió que no podía realizarlo, pues era de una comprensión muy superior a los conocimientos que tenía. Ha pagado por él unas cantidades muy elevadas y, sin embargo, no ha aprendido nada. Solicitó ampliar el plazo, porque era imposible revisarlo en tan escaso período de tiempo de 14 días. Necesitaba un preparador personal presencial que le pudiera solucionar dudas, que no tuvo. En definitiva, existió una deficiencia de información desde el principio, teniendo en cuenta que en la página web se facilita una información general, de tipo marketing, que no profundiza más. Reitera que el curso es muy técnico y no resulta viable para sus conocimientos. Desde agosto de 2015 hasta noviembre de 2017 ha abonado 2.275,05 €. Recibió todo el material, que es muy voluminoso. Por tanto, dado que considera que el curso es imposible de realizar para ella, no sólo por falta de conocimientos, sino también de equipo para poder realizarlo con éxito, desestima su pretensión de la apertura de la plataforma, centrándose sólo en que le devuelvan el dinero abonado. Reconoce que es un curso que no debió realizar, al ser de un contenido cuyos conocimientos son muy superiores a los



Comunidad de Madrid

que tiene. Solicita que las futuras notificaciones le sean dirigidas al siguiente domicilio:

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 26 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes, en el que, en síntesis, se ratifica en el contenido del escrito de fecha 17.01.2018, que dan por íntegramente reproducido. Aportan albarán de contrato conforme la Agencia de transporte entregó un ejemplar del mismo en el domicilio facilitado por la Sra. [REDACTED]. Para la entrega del material, en el que constan las condiciones establecidas. El contrato garantiza un servicio docente de 18 meses al alumno a partir de la compra del curso, plazo que la alumna ha dejado transcurrir sin finalizar el curso, por lo que deben insistir en que no tienen inconveniente alguno en que no finalice previo pago de una prórroga de estudio si lo desea.

En el escrito de 17.01.2018, alega, en síntesis, que la sra. Murcia es conocedora que disponía de un plazo de 18 meses para poder finalizar el Curso [REDACTED] de fotografía digital, es decir, hasta el 30.06.2017. Desde que adquirió el curso en junio de 2015, únicamente han recibido un ejercicio de corrección de las 12 pruebas más el examen final que compone el curso. Se ha informado que el centro no tiene inconveniente alguno en ofrecerle una prórroga de estudio previo pago de la misma. Entienden que el centro ha cumplido con sus obligaciones y no procede la pretensión de la reclamante, insistiendo en que el Centro no tienen inconveniente en ofrecerle una prórroga de estudio, previo pago de la misma. Aceptan el arbitraje, desenhado que ANCED forme parte de la Junta Arbitral de Consumo.

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 presente que no ejerció su derecho de desistimiento en el plazo previsto para ello, que aceptó el material y, por tanto, tuvo la ocasión de examinarlo, y a la vista de su comprobación, poder tomar la decisión de tramitar la baja del curso, pero dentro del plazo previsto legalmente, y no lo hizo, que inclusive, llegó a realizar una primera prueba, obteniendo una magnífica puntuación de "9,0" y que, en cualquier caso, no ha llegado a acreditar que haya habido incumplimiento alguno por parte de la entidad contratante reclamada, **procede** que, en base a la buena fe y voluntad de la alumna, **se le amplíe, de forma totalmente gratuita, el plazo para desarrollar el curso, en un período de tres meses**, en los que la reclamante pueda recibir apoyo técnico y formativo suficiente, de cara a realizar las pruebas que le habiliten para conseguir el certificado de aprovechamiento correspondiente, sin que obligue a la reclamada a que le devuelva cantidad alguna, al no concurrir motivo para ello.

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.



Comunidad de Madrid

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.

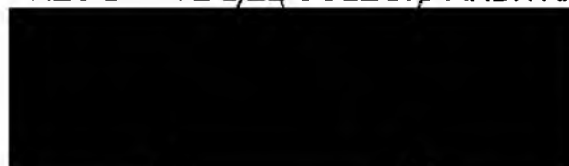
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para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

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.

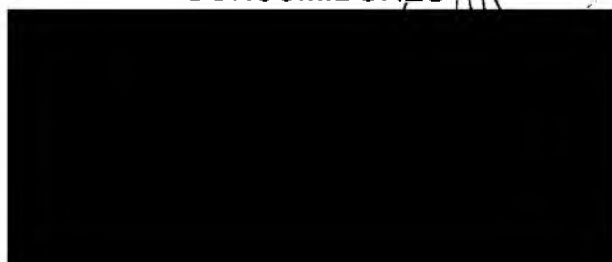
Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

