



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04916.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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: en febrero de 2017 fue informado del curso en cuestión y de su supuesto contenido. En la misma llamada se matriculó en el curso, dando sus datos y cuenta bancaria. En la llamada se le informó de una garantía llamada garantía total, que permite al alumno, finalizado el curso, darse de baja y recibir el importe de todos los pagos realizados hasta la fecha si no está satisfecho con el curso recibido. Comenzó el curso de carácter no presencial y a los 6 meses lo completó con todo aprobado. Decidió dar a conocer su descontento e informar que pretendía darse de baja y acogerse a su garantía total, mandó un correo electrónico, que al no tener contestación, le hizo que llamara, informándole que su petición había sido trasladada al departamento correspondiente y que debía esperar. Tras tres semanas, se le informó que le habían mandado un correo con la resolución que había firmado, sin que recibiera ese correo. Se le informó de que se le enviaría de nuevo ese correo. Al recibir una respuesta negativa a su solicitud, informó que se pondrían en contacto con la oficina del consumidor. Por ello, solicita que acepte su petición de acogerse a su garantía total y ya que tiene aprobado el curso y ha cumplido con su parte del contrato, dejen de reclamarle el importe del curso completo, así como que le devuelvan los meses abonados hasta la fecha, que suman un total de 232,52 €.

La reclamada presenta escrito de fecha 4 de diciembre de 2018, en el que, por medio de 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.



Comunidad de Madrid

Con posterioridad, presenta escrito de fecha 17 de enero de 2018, en el que, en síntesis, se ratifica en su escrito de 12.09.2017. Aceptan expresamente el arbitraje propuesto., deseando que [REDACTED] forme parte de la Junta Arbitral de Consumo. Formulan reconvencción por la cantidad que adeuda la reclamante de 951,27 €.

En ese escrito de fecha 12 de septiembre de 2017, se alega, en síntesis, que el 27.01.2017 adquirió un curso de Diseño y Desarrollo de Videojuegos, recibiendo el material al completo el 02.02.2017. En el momento de la venta telefónica, recibió toda la información referente a la identidad del centro, características esenciales del curso, forma de pago, modalidad de entrega, plazo de desistimiento. De la simple lectura de la Guía de estudio disponible en el Campus Online fue conocedor del contenido del curso, conocimientos, funcionamiento, etc., por lo que si no era de su interés, pudo haber ejercitado su derecho de desistimiento en plazo y sin embargo no lo hizo. Es un curso básico pensado y elaborado para poder asentar las bases de la programación en videojuegos 2D con el motor gráfico Gamenaker y empezar a practicar la programación básica de los videojuegos. El curso dispone de una base práctica y de una base teórica-práctica que se va adquiriendo a lo largo del curso, con la ayuda en Campus del profesor experto, disponible las 24 horas. Sus materiales están realizados por expertos del sector. Todos los exámenes o pruebas de evaluación del curso tienen una calidad exigida por [REDACTED] realizadas por expertos en la telemática de videojuegos para poder cumplimentar el curso satisfactoriamente con los objetivos preestablecidos desde el inicio. En el expediente académico constan contestadas todas y cada una de las consultas que ha realizado, todas correctamente y facilitándole en todo momento cuantas aclaraciones ha precisado y sin que demostrara disconformidad en ningún momento. El equipo docente de [REDACTED] le ha garantizado a lo largo del estudio del curso la formación solicitada, cumpliendo así con sus obligaciones y obteniendo su Diploma acreditativo. Por eso, entendemos que ha aprovechado el estudio del curso y por las pruebas realizadas, pueden confirmar que ha adquirido los conocimientos del curso impartido. La garantía total [REDACTED] es una garantía destinada a la calidad de la enseñanza recibida y como tal, el centro ha cumplido en todo momento con sus obligaciones, por lo que desestiman su solicitud de devolución del importe del curso.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que su pretensión es la de acogerse a la garantía Total [REDACTED] al entender que cumple con todos los requisitos para optar a ella, enviando, en su momento, no obstante, un escrito especificando los motivos de su disconformidad. Abonó un total de 292,52 €, correspondiente a los meses de marzo a junio de 2017, más la cuota de inscripción en el curso. En definitiva el problema es que no recibió los conocimientos que supuestamente iba a recibir con el curso. En concreto, no recibió los conocimientos de programación y la formación recibida, tampoco se corresponde con la organización del curso. Inclusive el material se encontraba desactualizado, al ser del año 2007.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 28 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes, en el que se ratifica en el contenido de sus escritos de fechas 12.09.2017 y 17.01.2018. Formulan reconvencción por la cantidad de 951,27 €.

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 su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, teniendo en cuenta que con arreglo a la cláusula sobre "Garantía Total" que figura recogida en el contrato suscrito entre las partes, se dispone que "si tras expedirle el certificado/diploma con aprovechamiento no queda satisfecho le reembolsaremos los honorarios abonados, quedando en su propiedad todo el material de enseñanza suministrado por el Centro, salvo el correspondiente certificado/diploma que deberá devolvernos", y es lo cierto que el alumno cumplió con sus requisitos, aduciendo no quedar satisfecho con el curso recibido, sin perjuicio de que, sin precisarlo, no obstante adujo los motivos de su insatisfacción, consecuentemente procede aplicar al presente caso la indicada cláusula, por lo que le reclamada debe devolver al reclamante la cantidad de 292,52 €, poniendo a disposición su certificado/diploma a la reclamada, con desestimación de la reconvencción formulada, por coherencia con la aplicación de la citada cláusula.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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

