



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05135.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 02 de marzo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 con el centro [REDACTED] el curso de Cocina y Restauración, valorado en 1.939,30 €. Nunca fue informada ni documentada, ni de palabra que este curso es de forma online y no es presencial, lo que no tiene sentido por la materia del mismo. Ha querido cancelar el contrato por falta de información y no pagar lo que debe. Por ello, solicita la anulación del contrato.

La entidad reclamada presenta escrito de fecha 28 de noviembre de 2018, en el que su representante alega, en síntesis, que esta parte formula reconvención al consumidor, en reclamación del importe adeudado por este a la mercantil. En la vista presentarán justificación de dicho importe.

No obstante, por escrito de fecha 27 de febrero de 2018, la representante de la entidad reclamada, alega en síntesis, que en fecha 02.11.2015 [REDACTED] firma contrato de formación con [REDACTED] del curso Cocina y restauración, suscribiendo un contrato de doce meses, pagando una cuota inicial de 150 €, con tarjeta de crédito y 12 cuotas de 149, 11 € cargadas en cuenta bancaria. En el contrato, bien a la vista, figuran las condiciones legales para la obtención de la baja. No obstante, después de su matriculación, acude al centro de formación a la Primera Entrevista el 06.04.2017 que se establece con sus entrenadores ajenos al ámbito comercial, durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso y convocatorias del mismo. En los materiales recibidos 10.04.2017, consta la documentación en la que se detallan



Comunidad de Madrid

todo lo explicado por el asesor comercial con el que contrata la formación, guía didáctica. La alumna no comienza la formación, todos los contactos son contactos a través del campus virtual. La alumna dispone de un módulo introductorio de Bienvenida, donde se explica toda la metodología. Un aspecto fundamental de su sistema son las personas que forman el equipo docente, que le ayudarán en la consecución de su meta. La reclamante dispone de clases en directo (videoconferencias-contenidos), talleres (presenciales-habilidades) más los específicos del curso y test presenciales en el centro y en el itinerario en el CV. La reclamante al no realizar el curso no ha podido valorar del todo lo que disponía. Sus alumnos realizan prácticas en empresas referentes, donde continúa su formación presencial. Están avalados. La situación económica de la reclamante es la de no cumplir su compromiso de abonar los recibos del curso, aún siendo prestados todos los servicios desde el inicio, por parte de la empresa. Debe 9 recibos, sólo pagó 299,10 € de pago inicial. No tienen registro de solicitud de baja formal. Ante la reclamación, le ofrecen una prórroga de 9 meses con carácter gratuito, por el tiempo que ha paralizado su estudio.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que la reclamante se matriculó el 31 de marzo de 2017, comenzando el curso prácticamente sin asistir. No tienen constancia de que haya solicitado la baja y la alumna no ha hecho prácticamente nada. La razón por la que quiere darse de baja, es porque el curso no es presencial, frente a lo cual, y así se le expuso desde el primer momento, para realizar el curso dispone de clases en directo (videoconferencias-contenidos), talleres (presenciales-habilidades) más los específicos del curso y test presenciales en el centro y en el itinerario en el Campus Virtual. Al no realizar el curso, la reclamante no ha podido valorar del todo lo que disponía, de forma presencial, talleres de cocina presenciales en escuela de cocina [REDACTED]

[REDACTED] talleres presenciales en Cocinas Industriales [REDACTED] más todos los talleres y eventos disponibles, tanto en el centro como fuera de él, charlas de expertos [REDACTED], asistencia a ferias, concursos, catas, degustaciones, son colaboradores de [REDACTED]

lo que hace que todos estos contactos les hace realizar el curso con expectativas profesionales. Existen calendarios mensuales y cuatrimestrales de actividades. Las clases se encuentran coordinadas con el temario. La alumna nunca asistió, aunque se le ha dado el servicio, y ella, libremente ha decidido no asistir a nada. Sólo pagó la cuota inicial y el primer recibo, todo ello por importe de 299,10 €, por lo que adeuda 1.341,90 €, de los 1.939,30 € que es el importe total del curso. Adjunta documento en el que se desglosan tales cantidades. Por lo que reconviene por la cantidad que adeuda.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión de la reclamante**, toda vez que no prueba los motivos por los cuales procede la anulación del contrato suscrito entre las partes, ya que la entidad reclamada puso a su disposición todos los medios de que dispone para el desarrollo del curso, tanto teóricos como prácticos, sin que haya quedado acreditado un incumplimiento de las prestaciones derivadas de dicha contratación, siendo así que fue la alumna la que decidió, de forma voluntaria, no asistir al curso, sin que pueda valorar el aspecto presencial y práctico del curso, habida cuenta que no asistió a las clases en directo (videoconferencias-contenidos), talleres (presenciales-habilidades) más los específicos del curso y test presenciales en el centro y en el itinerario en el campus Virtual, ni tampoco hizo uso de todo lo que disponía la reclamada, de forma presencial, como los talleres de cocina presenciales en escuela de cocina [REDACTED]

[REDACTED], los talleres presenciales en Cocinas Industriales [REDACTED] más todos los talleres y los eventos disponibles, tanto en el centro como fuera de él, charlas de expertos [REDACTED] asistencia a ferias, concursos, catas, degustaciones, son colaboradores de [REDACTED]

[REDACTED] Consiguientemente, como se puso a disposición de la reclamante el material preciso, y, en definitiva, el curso en todo su desarrollo, sin que se haya apreciado un incumplimiento por parte de la reclamada, de sus prestaciones contractuales, procede estimar la reconvencción formulada, por lo que la reclamante debe abonar a la reclamada la cantidad de 1.341,90 €, disponiendo de una prórroga de 9 meses para finalizar el curso, sus estudios y actividades en el curso que contrató de Pastelería y Repostería, con arreglo a todos los aspectos prácticos de que disponen, en concreto, talleres de cocina presenciales en escuela de cocina [REDACTED]

[REDACTED] talleres presenciales en Cocinas Industriales [REDACTED] más todos los talleres y eventos disponibles, tanto en el centro como fuera de él, charlas de expertos [REDACTED] asistencia a ferias, concursos, catas, degustaciones, son colaboradores de [REDACTED] que aportan al curso una completa dimensión profesional.

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



Comunidad de Madrid

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, 02 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL