

## Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06085.0/2017

RECLAMANTE:

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 24 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALIS:**

██████████, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 quiso hacer un curso de Auxiliar de Enfermería para después presentarse a las pruebas libres y sacar el título oficial. El comercial que le vendió el curso le engañó, le aseguró que con el curso podía presentarse a las pruebas, y era mentira, tenía que haberle dicho que para eso tenía que estar graduada en ESO, tiene 55 años y entonces lo que había era EGB. Cuando descubre que no se puede presentar intenta contactar con el comercial y siempre tenía el teléfono fuera de servicio, y cuando consigue contactar con [REDACTED] ya habían pasado los 14 días de desistimiento y no quieren devolverle el dinero. Tiene un diploma que no sirve para nada, y de haberlo sabido no lo habría hecho. Devolución del importe del curso (1.500 euros) o al menos la mitad, y si pierden que pierdan las dos partes. Dicen que entró en la web pero no leyó todo y se fió del comercial.

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, lee el escrito de alegaciones aportado por la empresa, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que eligió ese curso porque quería presentarse a las pruebas libres y conseguir el título oficial. Buscó por internet información y entró en la página web de [REDACTED] rellenó el formulario y le enviaron a su domicilio un comercial, al que comunicó que tenía la titulación de EGB y no le comentó nada sobre que necesitaba tener la ESO, y eso la empresa no lo sabe porque no estaba delante. Pasado un mes desde la fecha del contrato empezó a recibir correos electrónicos sobre la celebración de pruebas libres en CCAA, y al llamar para informarse es cuando se entera de que es requisito tener la titulación de la ESO, y no le sirve su título de EGB. Intentó contactar con el comercial en el número de teléfono que le dejó para poder consultarle cualquier duda y nunca pudo contactar con él, llamó al centro y primero le dan la razón diciendo que ella no tiene porque sabe la titulación requerida, pero al final le dicen que como ha transcurrido el plazo de 14 días para desistir, no le aceptan su solicitud de devolución de los libros y dejar se pagar, y le dicen que tiene que seguir. Realiza el curso y lo finaliza antes del año copiando las respuestas para poder acogerse a la beca y no tener que pagar los 3.000 euros que le dijeron que valía el curso. Ha trabajado y sigue trabajando en el sector de la enfermería, y se encontraba pendiente de obtener

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

el certificado de profesionalidad, que finalmente consiguió en 2017 gracias a los cursos que ya tenía realizados con anterioridad y los años de antigüedad trabajados. Si hubiera obtenido el certificado de profesionalidad antes no hubiera contratado el curso objeto de reclamación, pero como se retrasaba optó por presentarse a las pruebas libres. Reitera su pretensión. Aporta copia de los justificantes bancarios de pago de los recibos.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante ha finalizado el curso con aprovechamiento obteniendo su diploma acreditativo el 3 de julio de 2016, por lo que ha adquirido conocimientos del curso impartido y está preparada para presentarse a las pruebas libres que convocan las distintas Comunidades Autónomas para la obtención del título oficial del ciclo formativo de Grado Medio de Auxiliar de Enfermería. La empresa ha cumplido con la prestación del contrato, y a lo largo del curso ha enviado las comunicaciones sobre las convocatorias de Pruebas Libres, y la reclamante ha realizado las prácticas que se ofrecen como optativas al curso, y se ha aplicado el descuento de la Beca Compromiso [REDACTED]. Los comerciales facilitan la información sobre el folleto del curso. La reclamante entró en la página web de [REDACTED] en el apartado del curso Auxiliar de Enfermería, donde se puede consultar los requisitos para presentarse a las pruebas libres oficiales, en este caso poseer el Título de Graduado en ESO o equivalente (aporta copia del pantallazo). Atendida la petición de la reclamante fue visitada por un agente comercial que le informó correctamente de todo lo concerniente al curso y recibió el folleto del curso y el contenido del curso.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al considerar que la titulación oficial de Auxiliar de Enfermería que quería obtener era la correspondiente a su profesión que ejerce desde hace años, y que dispuso de la información sobre los requisitos necesarios para presentarse a las pruebas libres para obtener el citado título en la página web de la empresa, que la reclamante ha hecho uso de los recursos ofrecidos por la empresa y completado el curso, obteniendo conocimientos de su profesión y el correspondiente diploma. No obstante, se aprecia que hubo una deficiente información prestada por el comercial, que siendo conocedor de la titulación de la reclamante (E.G.B.) según se refleja en el contrato, no consta que le informara ni hiciera ninguna anotación sobre la necesidad de obtener la titulación de la E.S.O., por lo que la empresa debe compensar a la reclamante con la cantidad de **150 euros**.

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.

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

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.

Madrid, 24 de mayo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

