



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00310.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 13 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACIÓN 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 habiendo realizado la inscripción del curso preparatorio a la oposición de Controlador Aéreo, quiero acogerme a la cláusula que firmé en contrato con ##### que indica textualmente: "El alumno podrá desistir el presente contrato en el transcurso de 14 días naturales siguientes a la fecha de recepción del material de estudios, comunicándolo a ##### por escrito, a la dirección social expresada en este contrato". Motivo: No he recibido el material de estudios que se indica y que es de importancia capital para estudiar este curso. Por ello todavía estoy a tiempo de acogerme a dicha cláusula. ¿Por qué no he recibido el material? La empresa ##### me indica que el material ha sido entregado en otro edificio en el que yo NO residí ni indiqué en el contrato, donde no tengo acceso, ni tengo ningún contacto en él y que por tanto el material nunca se ha entregado a mí y yo no dispongo de él. Por lo tanto, estoy a tiempo de acogerme a dicha cláusula. Dispongo del acuse de recibo que me ha facilitado ##### donde entregaron el material y se indica claramente que ha sido entregada en otro edificio y que aseguro que nunca me ha llegado a mí. ##### no acepta que me acoja a esta cláusula y me indica que debo mediar dicha petición a través de la Junta Arbitral de Consumo, y es por ello que realizo dicha petición. La problemática está explicada en el pdf adjunto con nombre "Descripción de los hechos". Solicita que las cláusulas escritas en un contrato están para ser cumplidas. Si una parte ha fallado en un punto que permite al cliente acogerse a una de las cláusulas que se ha firmado, la empresa debería aceptarlo y no presionar al cliente a realizar esta **reclamación** y acudir a la Junta Arbitral de Consumo. Se deben respetar los derechos del cliente a acogerse a una cláusula cuando las condiciones del contrato se lo permiten, como es en este caso. En mi opinión, ##### debe asumir su error en el envío y del material y entender que no se ha entregado donde estipulaba el contrato; aceptar que el alumno no ha recibido el material que ha pagado por ello; y por tanto admitir la adhesión a la cláusula firmada en contrato. ##### está adherido a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid. Su razón social es "##### SA" y su CIF es #####.

La parte reclamada alega que en fecha 21/09/2020, #####firmó contrato de formación con ##### del curso de Controlador Aéreo, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. La forma de pago la eligen los clientes dentro de las tarifas y modalidades propuestas por #####. En este caso, el



Comunidad de Madrid

reclamante opta por pagar 2.265 € mediante tarjeta de crédito y ha abonado la totalidad del curso. El 25/09/2020 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajeno al ámbito comercial. Durante la misma entrevista, se le explica de nuevo todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclaran dudas y se le planifica el curso para su comienzo y se le establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación. A fecha de 24/09/2020 recibe el material. Indicar que en la primera cara de su contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma, es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja. Está bien a la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo.

El alumno comienza su formación y, como se puede ver en el seguimiento del alumno, acude en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres. Como se puede ver en el seguimiento, el día 23-09-20 recibe las claves del programa Sky Test, dando así paso a su formación, ya que este programa es clave junto a nuestro campus virtual para empezar a trabajar la fase de admisión de la oposición. Dentro del material que recibe en papel, debemos señalar que dicho material también lo tiene en el Campus Virtual. Como se puede ver en el documento adjunto de seguimiento del alumno, son muchas las citas que mantiene tanto con su entrenador como su asistencia a diferentes talleres.

No es hasta noviembre del 2021 cuando el alumno nos comunica que no ha recibido el material. Como se puede ver en la imagen referenciada abajo, nosotros le enviamos el material en **plazo**. Es cierto que, como el propio alumno indica en sus alegaciones, la empresa de reparto se lo dejó en otro número. Esto es algo habitual que suele ocurrir si la persona no está en el domicilio. Pero entendemos que actúa de mala fe en el momento en que solicita ese material después de un año, cuando ha tenido contacto con el entrenador y los profesores. Además, teniendo en cuenta que las contraseñas las recibió a los dos días de su matriculación y comenzó a trabajar con ello, que insistimos es lo único imprescindible para la preparación de este curso.

Debemos recalcar que son muchos (aprox. 12 talleres) los que se realizan al mes de forma presencial, más los semanales de inglés y del feast, impartido por un experto. Por último, añadir que hemos tenido 17 aprobados en la última convocatoria, siendo 90 las plazas ofertadas. Y debemos señalar que 4 de nuestros alumnos han quedado dentro de los 10 primeros. (Podemos adjuntar dicha información). Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Por lo tanto, esperamos que la alumna continúe con su curso. Ofrecemos 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite.

La parte reclamante manifiesta que previo a la firma del contrato del curso con #####, el comercial que vendió el curso le aseguró que podría asistir presencialmente a todas las clases, a pesar de que le indicó que trabaja hasta las 20h. El comercial le aseguró que todas las clases tenían varios horarios y que no se perdería ninguna. La reclamante se sintió engañada al darse cuenta de que esto era mentira después de haber firmado el contrato y pagado su totalidad, ya que el horario de las clases le era imposible de asistir. La reclamante solicita la devolución del importe del curso y la baja del mismo debido a que se le vendió el curso con mentiras. Además, la reclamante indica que no recibió el material del curso, ya que se entregó en otra dirección que no corresponde a su domicilio. La reclamante adjunta el contrato en el que se indica su dirección correcta y un documento facilitado por ##### en el que se indica que el material se entregó en otra dirección. La reclamante solicita el acuse de envío/recibo del material.



Comunidad de Madrid

He recibido este material, le indico a ##### que quiero acogerme a la cláusula que firmamos que dice textualmente: “El alumno podrá desistir el presente contrato en el transcurso de 14 días naturales siguientes a la fecha de recepción del material de estudios, comunicándolo a ##### por escrito, a la dirección social expresada en este contrato”. Esta cláusula se puede ver en el contrato firmado. En las alegaciones, ##### indica que “el material entregado por la empresa de reparto en otro número, esto es algo habitual que suele ocurrir, si la persona no está en el domicilio”. Pero debo indicarles que el número 47 de la ##### pertenece a otra urbanización distinta a la que yo resido. Yo resido en el número 45, no en el 47. Una cosa es dejar el material en la puerta de al lado o a un portero, pero si dejan el material en otra ubicación es imposible acceder a él. No puedo pagar yo por un fallo de ellos. Como obviamente yo no he recibido dicho material, es por tanto que puedo acogerme a dicha cláusula y así se lo hice saber a ##### en varias ocasiones. Por lo tanto, lo que reclamo es acogerme a esta cláusula, para que se me devuelva el dinero del curso que NO he realizado y que se me de baja en el curso y finalizar mi relación con #####. No estoy pidiendo ninguna indemnización ni nada parecido, solo acogerme a la cláusula que ambas partes firmamos y que estoy en disposición de acogerme a ella ya que nunca he recibido en mi domicilio la documentación que ambos acordamos en contrato. Y que por tanto se me devuelvan los 2265€ que aboné por él. Por lo expuesto, es obvio que la empresa no ha cumplido con las obligaciones contraídas con el alumno. Además de varios emails y mensajes por el campus virtual, pedí varias citas y acudí al centro de formación reclamando este punto y todas sus respuestas fueron que me obligaban a acogerme a la realizar la petición a la Junta Arbitral de Consumo. Como indica #####, tuve varias citas con mi entrenador, pero solo para indicarle que me quería acoger a esta cláusula, y todas las respuestas fueron la misma. En mi desesperación, también me apunté a algún taller para hacerle saber a otras personas de la empresa sobre el punto que estoy reclamando, y la respuesta fue siempre la misma. Y es por eso que estamos tratando esto. Esa fue básicamente mi relación con esta empresa. El dinero ya fue abonado por mí al contado. En el caso de que el LAUDO dictado por la Junta Arbitral de Consumo sea a mi favor, ##### puede realizar el ingreso a la cuenta corriente que indico a continuación: E##### #####.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, no quedando acreditada la no entrega del material, considerándose un sinsentido denunciar la falta de entrega un año después, sin que conste haber puesto en conocimiento este hecho en ningún momento anterior y observándose que el reclamante realiza acciones dentro de su formación, no impidiéndole seguir su curso, toda vez que el material está colgado en la plataforma, habiendo descargado todo el contenido del curso que aparece en PDF. Se acuerda recoger el ofrecimiento del reclamado, consistente en una prórroga de 6 meses más para terminar el curso.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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