



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02287.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión de Consumidores de la CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación Nacional 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 acudió a ##### en busca de una formación semipresencial en la que pudiera tener contacto directo con profesores y docentes. Luego de ciertas presiones del centro (insistir en que se acabarían las plazas de matrícula, que podía aprovechar un descuento, que otros centros ya habían cerrado sus **plazos** de matrícula) accede a matricularse bajo dichas promesas. Una vez iniciada la formación la realidad es muy distinta: no llegó a tener contacto, ayuda ni respaldo del personal docente. El único aporte útil de ##### fue el material educativo en físico, el resto se las veía ella sola para aprender. Sus tutoras se limitaban a asignarle deberes que luego no valían a modo académico ni evaluativo, por lo que la sensación final fue de estafa e improductividad por lo que decidió dar de baja el servicio, completamente insatisfecha, considerando perdido su tiempo y mal invertido su dinero. Solicita que dejen de cobrar la totalidad del curso, porque sólo tuvo dos meses de actividad en el centro, aún pagando el 50% del curso, y hasta el momento no ha hecho uso de las instalaciones ni del material. Solicita no pagar una formación que no recibió. Adjunta copia del contrato, exposición de motivos con el relato detallado de la **reclamación**, carta enviada a ##### solicitando la baja, y otra carta enviada a #####, que quedan incorporados al expediente.

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.

había comenzado la formación.

La parte reclamante aporta escrito alegando que en dos ocasiones se manifestó la inconformidad con el centro y las circunstancias reales de la formación. Asimismo, se manifestó la intención de dar de baja la matrícula en una reunión con una representante de la coordinación del centro, momento en el que se acordó cambiar de tutora y ajustar la dinámica de la formación, a lo que accedió al estar obligada al pago total de la formación. Intentó sacar provecho pero al resultar ser una pérdida de tiempo y no haber progreso alguno, manifestó por segunda vez la inconformidad con el curso, decidiendo suspender su utilización y la realización de los pagos por los meses que no seguiría recibiendo el servicio. Le hubiera sido imposible darse de baja dentro del **plazo** estipulado de 15 días desde la matrícula, pues apenas había recibido el material y aún no había comenzado la formación.

Comunidad de Madrid

Había tenido la primera cita de tutoría, por lo que aún no había comenzado la prestación del servicio. Si hubiera sabido de la oferta engañosa y la realidad distinta a la ofrecida, habría dado de baja el servicio y la matrícula desde el primer instante.

La parte reclamada aporta un escrito alegando que la reclamante se matriculó el 15 de septiembre de 2018 en el curso de pruebas libres para la obtención de Bachillerato, de un año de duración. El total del curso son 1.968,40 euros, de los que debe 859,2 euros y ha abonado 1.109,20 euros. Indica que en la primera página del contrato, debajo de su nombre y justo encima de donde se firma, se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja. La alumna recibe en su domicilio el material de estudio el día 28 de septiembre de 2018. En el material recibido se encuentra la guía didáctica. El 20 de septiembre de 2018 tiene su primera entrevista con su entrenador en el centro en el que se le vuelve a explicar todo el sistema de formación. La alumna comienza su curso asistiendo a seguimientos, talleres, clases, y en ningún momento comenta problemas con el curso. Detalla las funciones del equipo docente formado por profesor, entrenador y orientador. Adjunta el seguimiento de la alumna, y manifiesta que ha sido activa en el curso, y como se puede ver se le han enviado numerosos correos electrónicos y seguimientos telefónicos por parte de su entrenador. Propone continuar la formación y devolver el tiempo no utilizado durante el proceso de **reclamación**, de 12 meses para que pueda acabar el 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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no existe incumplimiento por parte de la empresa reclamada que ha prestado los servicios contratados, que la modalidad de enseñanza contratada es a distancia según consta en la documentación entregada a la reclamante que pudo revisar dentro del periodo de desistimiento del que se informa en el contrato, y que la solicitud de desistimiento fue presentada fuera de **plazo**. De acuerdo con el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada se amplía el **plazo** de formación 12 meses más para que pueda realizar el curso que tiene a su disposición.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.