



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04413.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de marzo 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 AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 el reclamante se informó en ##### sobre la preparación para unas oposiciones de auxiliar administrativo asegurándole que preparara a nivel local, estatal y autonómico, que no tendría problema con los horarios de las clases porque según le dijeron “le metían en un grupo de tarde en el que se impartirían clases, avanzando con el temario” siguiendo el ritmo de estudio del supuesto grupo (el grupo de tarde resultó ser las citas con la entrenadora), que también preparaban la parte de informática para lo cual preguntó si había en el centro ordenadores o si los tenían que llevar los alumnos, respondiéndole que sí había ordenadores en el centro, esto entre otras cuestiones. La información le convenció y decidió apuntarse pagando una permanencia con la que “le aseguraron formación hasta conseguir plaza”. Conforme ha ido avanzando con la supuesta “formación” se ha encontrado con numerosos inconvenientes: no puede asistir a la mayoría de las clases que se dan en directo porque están programadas en horario de mañana o no siguen el ritmo de estudio y las supuestas clases de informática sólo son online y muy escasas. Referente a estos dos temas le remiten a las clases grabadas y a aclarar dudas puntuales por teléfono, pero no pagó sólo por ver clases grabadas sino por recibir clases online en directo en las que poder ir aclarando sobre la marcha las dudas que surgen. No obstante siguió su estudio con los “recursos” que tenía y apañándose como pudo. En noviembre de 2019 preguntó por una clase relacionada con una parte de la ley de contratos del Sector Público (ley del 2017, común a casi todas las convocatorias) a lo que le respondieron que estaba en preparación, que aún no se había dado ninguna clase relacionada con su petición. Por otro lado, en este tiempo se ha inscrito en varias convocatorias, unas del Estado, una para el Ayuntamiento de Torrelodones, otra para el

Comunidad de Madrid

Ayuntamiento de Las Rozas, la CAM y ahora para el Ayuntamiento de Madrid. Cuando empezó a preparar la convocatoria de Torrelodones, volvió a preguntar por la preparación de otro tema en concreto, a lo que le respondieron: "Efectivamente, no tenemos ninguna clase sobre esta materia, siempre las hacemos sobre normativa nacional". En definitiva, le dijeron que de esas convocatorias tan "pequeñas" no preparaban los temas específicos. En esta convocatoria en concreto, se encontró también que en la relación de temas que mandaron estudiar, metían leyes que no entraban en la convocatoria y otras que sí entraban, las pasaron por alto, como así se pudo comprobar en el primer examen. Además, en julio de 2020, pidió información del segundo ejercicio, puesto que quería irlo preparando con tiempo, a lo que le respondieron de forma escueta y nada precisa, y otra vez con una negativa a la hora de preparar ese ejercicio, y le remitieron a un apartado del campus donde había una serie de documentos con los que podía "prepararlo", pero siempre por su cuenta y sin contar con ninguna clase de apoyo al respecto, hasta que ya en octubre, a pocos días del segundo examen, dieron una clase de informática al respecto (un supuesto simulacro de examen) que no tenía nada que ver con la realidad. Finalmente, a la hora de preparar la convocatoria del Ayuntamiento de Madrid el pasado 28/02/2021, volvió a preguntar por clases para preparar los temas específicos y se encontró con la misma respuesta "nunca hacemos clases de temario específico". Que pagó una academia para que le guiaran en el estudio y se encontró con que no cumplen con ninguna de las condiciones, sólo clases que se repiten cíclicamente y que no abarcan todo el temario exigido en las convocatorias, entre otros detalles, además de que nunca ha conseguido contactar con ningún responsable para transmitir sus quejas, ya que siempre las atienden a través del profesorado. Solicita que se le devuelva el dinero para desvincularse de esta academia y poder buscar otra más eficaz y comprometida.

La parte reclamante añade que se tenga en cuenta que para poder preparar el segundo ejercicio del proceso selectivo para auxiliares administrativos del Ayuntamiento de Madrid (consistente en resolver dos supuestos prácticos de Word y Excel 2013), cuyo examen fue el pasado día 19/02/2022, y debido a las escasas clases proporcionadas por ##### y su imposibilidad de poder asistir a las mismas por ser en horario incompatible con su jornada laboral (cosa en la cual insistió al contratar sus servicios), se ha visto en la necesidad de apuntarse a otra academia para poder prepararlo, con sus consecuentes gastos. Remite calendarios de clases de informática compatibles con la preparación del ejercicio propuestos por ##### junto con el certificado de la academia en la que ha estado matriculada.



Comunidad de Madrid

En las convocatorias, vamos ajustando el temario y abriendo módulos específicos de la convocatoria. Luego, todos los meses, les cuelgan clases en directo. Su sistema consiste en que el Equipo de Entrenadores ayuda al alumno a preparar competencias genéricas (habilidades técnicas, físicas, personales e interpersonales) que facilitan progresar en un proceso de formación abierta y mantener una actitud mental positiva. Sus labores principales consisten en: realizar el primer contacto de bienvenida, explicando el modelo docente, identificar las características de cada alumno y su estilo de aprendizaje, proponiendo un itinerario de aprendizaje acorde a esa formación, plantear retos virtuales o presenciales que motiven al alumno a esforzarse en la adquisición de habilidades de estudio, técnicas, físicas, personales e interpersonales, realizar contactos de planificación y orientación, evaluar la adquisición de habilidades y atender sugerencias planteadas desde la herramienta de atención al alumno en el Campus. Este servicio es presencial en el centro. Sus profesores, expertos en la materia, son el referente en todo lo relacionado con el contenido del curso contratado, siendo sus labores: diseñar el contenido del curso, poner los contenidos del curso a disposición del alumno, proponer actividades de aprendizaje, solucionar dudas, guiar el aprendizaje, plantear retos y evaluaciones que motiven al alumno a esforzarse en la adquisición de conocimientos, evaluar la adquisición de conocimientos y atender las sugerencias de contenidos planteadas a través de la herramienta de atención al alumno en el Campus. Además, se especifica la forma de contacto, a través del Campus Virtual o teléfono en horario de tutorías. Esta información se le facilitó por escrito así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador el 2/11/2019 se volvió a incidir, quedando claro su sistema docente y no manifestando ninguna disconformidad en ningún momento, iniciando entonces su formación. En el material de su formación, el primer apartado corresponde a información general de su formación, siendo este el módulo introductorio, siendo el único que ha completado. En el mismo se pone a disposición la Guía Didáctica que adjuntamos y que se descargó la alumna. En la misma se vuelven a especificar las funciones de cada docente a su disposición. En relación al material, indicarle a la alumna que cuando acceda a su campus virtual tiene que actualizar su versión, dado que hay cambios constantes en el temario. Que #####ha hecho uso de su formación con normalidad, no ha trasladado ninguna incidencia a través de atención al alumno de fácil acceso a través de su campus virtual, ni realizado **reclamación** alguna. Cuando utilizó su Campus Virtual expresó hasta en 1.521 ocasiones conformidad, como se puede ver en el documento de entradas al campus virtual. Y 256 descargas realizadas como se puede ver en el documento adjunto. Desde que inició su formación han pasado casi 3 años (3-5-19 comenzó), por ello, confirmarle que transcurrido el **plazo** legal de cancelación de su contrato no aceptamos su solicitud, además de estar conforme con las manifestaciones realizadas por la alumna, dado que recibió correcta y amplia información desde el inicio de su curso así como tuvo tiempo para verificar nuestro sistema. 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, ofrecen 4 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite.

La parte reclamante manifiesta que su descontento con ellos viene de mucho antes, nada tiene que ver que hayan pasado casi los 3 años que pagó de formación (contando con que, debido a la pandemia, hasta pasó casi un año y medio que fue cuando tuvo el primer examen que lo preparó con su temario, no pudo observar las deficiencias que tenían, entre otras cosas el temario que mandaron estudiar para ese examen metía leyes que nada tenían que ver con la convocatoria y otras leyes las omitieron, y la preparación para el segundo examen fue inexistente. Insiste en decir preparación porque lo que yo buscaba es que me preparen para enfrentarme a un examen de una oposición, no que me remitan a una serie de documentos y tenga que buscarme la vida). Ha puesto varias quejas en su plataforma, así como le comentó su descontento en varias ocasiones a la que era su entrenadora, la cual ya no está en la Academia. Su queja principal es que ofrecen la preparación de varias convocatorias y cuando te apuntas a alguna vienen los "temas específicos no se dan clases", pagó por recibir preparación para las convocatorias a las que se fuese apuntando. Las clases que imparten en directo son un bucle, siempre las mismas, y algunas sólo se imparten o bien en horario de mañana o bien de tarde, por lo que, en mi caso,

Comunidad de Madrid

Que solo puedo acceder por las tardes se queda sin poder asistir a las de la mañana (y el tema de los horarios fue algo en lo que insistió en la primera visita con el 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 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante. Esto se debe a que, independientemente del ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, sobre el cual la reclamante no ha manifestado nada al respecto, examinadas las manifestaciones, contrato y demás documentos facilitados por las partes, y no manifestando la reclamante las deficiencias invocadas que pudieran ser causa de resolución de contrato, ni acreditado la incompatibilidad de horarios, siendo informados estos desde el principio por la reclamada, no se aprecia incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

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.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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