



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04872.0 / 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 PROTECCION 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 la reclamante contrató a una empresa para la preparación del curso de prueba libre de bachillerato. Que tras un año de preparación, la empresa se compromete a facilitar las actualizaciones, según el punto 10 de los derechos y deberes del alumno, incumpliendo la empresa, ya que del 12 al 25 de marzo se publicaron las inscripciones para realizar la prueba y no hubo actualización ni comunicación alguna. Además, de conformidad con el punto 5 de los derechos y deberes del alumno, se compromete durante la duración del contrato a informar de la existencia de convocatorias y actualizaciones legislativas publicadas en los Boletines Oficiales respectivos, cosa que no ha realizado. Solicita la rescisión del contrato con el respectivo resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados y devolución del importe de matrícula por importe de 2.133,40 euros.

La parte reclamada alega que en fecha 11/06/2020, #####firma contrato de formación con ##### del curso de Prueba Libre de Bachillerato, 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 reclamante opta por pagar: 2.133,40 €, 427 € transferencia (pago inicial) y 4 pagos consecutivos de 426,6 €. Ha abonado 2.133,40 €, la totalidad del curso. El 16/06/2020 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajeno 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, 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 15/06/2020 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. Que informan de todas las convocatorias que salen tanto a nivel local como nacional. Que según su sistema 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.

Comunidad de Madrid

Los 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. Desestimar sugerencias planteadas desde la herramienta de atención al alumno en el Campus. Siendo este servicio 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. Desestimar 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 nuestro 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. Indican que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Por lo tanto, esperan que la alumna continúe con su curso, ofrecen 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite, señalar que todavía está a tiempo de presentarse a la convocatoria de este año, tal y como indicamos en la imagen anterior. 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 por cuanto, independientemente del ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, sobre el cual la reclamante no ha manifestado nada al respecto, visto el punto 5 del contrato, en el que se establece que "El seguimiento de la convocatoria, listas y fecha de examen será responsabilidad del alumno.", habiendo recibido la preparación del curso contratado en su totalidad y, no habiendo actualizaciones propiamente dichas en la prueba libre de bachillerato, no procede el reembolso ni la rescisión del contrato al no apreciarse incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

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.