



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04971.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: un incumplimiento de contrato al no recibir clases presenciales y online desde la firma del contrato. Al no estar de acuerdo con las opciones ofrecidas, solicita la baja, a lo que la empresa se niega, obligándole a pagar el curso sin haberse beneficiado de él ni un solo día. Del total del curso, 1870 euros, ha pagado 750 euros. Solicita la baja del curso de Tropa y Marinería.

La parte reclamada alega que en fecha 28/08/2020, #####firmó contrato de formación con ##### del curso de Tropa y Marinería, suscribiendo para ello un contrato de formación de 12 meses. El reclamante optó por pagar: 1.870 € al contado, con un pago inicial de 370 € en tarjeta y 4 recibos consecutivos de 375 €. Ha abonado 745 € y tiene 3 recibos impagados por un total de 1125 euros. El 3/09/2020 realizó su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajeno al ámbito comercial. Durante la misma entrevista, se le explicó todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclararon dudas y se le planificó el curso para su comienzo y se le estableció el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación. A fecha de 4/09/2020 recibió el material. En su contrato 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 comenzó su formación y como se puede ver en el seguimiento del alumno acudió en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres y fue informado de todas las clases, todo viene reflejado en su seguimiento. En su escrito se queja de que no tenía clases presenciales, tal y como se puede ver en la Primera Entrevista con el entrenador y donde se puede comprobar el documento que adjuntan donde se indica que las clases son online.

Comunidad de Madrid

Mientras que los talleres en los cuales se trabajan habilidades (cómo me enfrento a un examen tipo test, psicotécnicos, gestión emocional, atención técnicas de estudio,...) son presenciales como se puede ver en el pantallazo, quedan colgadas y grabadas en su campus virtual. Sus profesores, expertos en la materia, son el referente en todo lo relacionado en el contenido del curso contratado. 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 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. #####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 210 ocasiones conformidad, como se puede ver en el documento de entradas al campus virtual. Desde que inició su formación nos solicitó cancelación de contrato hasta casi cuatro meses después, 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. Dado que por parte de ##### buscamos encontrar una solución satisfactoria para ambas partes, le ofrecemos los servicios adicionales a su matrícula, tales como aplazamiento académico de hasta 4 meses de duración, cambio de cliente/alumno o cambio de curso. Señalan que la alumna no se encuentra en ningún fichero del Asnef. Que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Esperan que la alumna continúe con su curso, ofrecen 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite, señalar que en breve saldrá una nueva convocatoria, a la cual el alumno se puede presentar y preparar, siendo una buena oportunidad.

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, ya que queda acreditado que se hizo uso de la plataforma, no recogiendo el contrato que el curso fuera presencial, ni consta que se le diera información al reclamante con respecto a la presencialidad del curso.

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.



Comunidad de Madrid

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.