



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05110.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de marzo 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 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 contrató un curso para preparar las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años. El 12 de febrero envió una consulta a la profesora de Química sobre un ejercicio sacado de un modelo de examen, y recibió la negativa para resolver la duda alegando que no había hecho los ejercicios del campus. Acudió a la academia para poner de manifiesto lo que había ocurrido y le dijeron que lo resolverían, volvió a los dos días y siguieron negándose. Ha pagado el curso y solicita la devolución de la parte proporcional de la asignatura de Química. Reclama 361 euros.

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 aporta escrito de alegaciones en las que, en síntesis, manifiesta que nunca le dijeron que tenía que estudiar siguiendo un orden, y precisamente contrató un curso online porque no le sobraba tiempo. Considera normal saltarse algún tema y centrarse en los que comprende para llegar al aprobado. Solicitó la baja desde que puso la Hoja de Reclamación en el mes de febrero de 2020, fecha en la que dejó el curso. Sus conexiones en el campus virtual eran frecuentes hasta el mes de febrero, cuando se produce el incidente. Las conexiones que hizo puntualmente en fechas posteriores, de muy poco tiempo, eran sólo para comprobar si seguía funcionando su aplicación. No entiende una academia donde la profesora se niegue a resolver las dudas, y además le expuso en varias ocasiones su problemática. Se sintió profundamente decepcionada a dos meses para el examen, cuando intentaba aprender haciendo exámenes para intentar aprobar, porque le faltaba tiempo para estudiar y tenía problemas de comprensión de la asignatura. Reitera su **reclamación**, que le abonen un quinto del valor del curso que comprendía cinco asignaturas.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que la parte reclamante ha abonado la totalidad del curso que contrató el 30 de septiembre de 2019 y recogió el material en la delegación el 9 de octubre de 2019. El 14 de febrero de 2020 pone la primera **reclamación** y en agosto de 2020 solicita la baja. Detalla el sistema de formación. Manifiesta que en ningún momento hay negativa a resolver las dudas que la alumna plantea, sino que se le guía a seguir la metodología de trabajo y estudiar los temas de su itinerario didáctico, realizar ejercicios y evaluaciones propuestas, y una vez estudiado y progresado en el temario, la realización de exámenes oficiales. La alumna plantea en varias ocasiones a su entrenadora que sólo se quería centrar en exámenes de convocatorias anteriores, y este no es el sistema del centro, eso se trabaja pero siempre y cuando se haya estudiado el temario.

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 de la parte reclamante al considerar que la incidencia que reclama no tiene la relevancia suficiente para invalidar la asignatura, no constando ninguna otra **reclamación** previa desde que comenzó la formación, y que dejó de hacer uso de los recursos formativos por una decisión personal. No obstante, se aprecia una respuesta inadecuada por parte de un docente a un alumno sobre una cuestión relacionada con el contenido de la asignatura, incidencia que tampoco fue resuelta por la empresa tras la presentación de la Hoja de Reclamación, por lo que debe compensar a la alumna con el pago de **50 euros**.

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 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.