



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05403.6 / 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 desde la empresa reclamada le informaron que el curso de higiene bucodental contratado tenía titulación oficial, permitiéndole ejercer en España en clínica, siendo incierto. Además, uno de los capítulos que componen el curso está en inglés, sin que en ningún momento se le hubiera informado, y no teniendo conocimiento de dicho idioma, lo que le impidió la realización del mismo. Solicita la devolución del dinero abonado al no corresponderse el curso con la información recibida, y que dejen de reclamarle cantidad alguna, procediéndose a la cancelación de sus datos de todos los archivos de la mercantil reclamada y de los ficheros de solvencia patrimonial donde pudieran estar inscritos por mandato de la misma.

La parte reclamada alega que se ratifican tanto en los comunicados remitidos a la #####, como en las conversaciones telefónicas mantenidas con ella, en las que se le han facilitado cuantas aclaraciones ha solicitado. La ##### al solicitar información del curso, recibió el 12/06/2018 llamada telefónica en la que le facilitaron toda la información referente a la identidad del Centro, las características esenciales del curso, precio del mismo, forma de pago, modalidad de entrega, **plazo** de desistimiento, etc., dando su consentimiento y facilitando los datos necesarios para la cumplimentación de la contratación vía telefónica del curso a distancia de Higiene Bucodental. Aportamos folleto publicitario del curso, motivo del cual trae causa la

Comunidad de Madrid

Presente **reclamación**. El curso fue enviado por Agencia de transportes, la cual como es norma habitual en la entrega de mercancías, también efectúa entrega de un ejemplar del Albarán Contrato en el que constan las condiciones establecidas, la descripción del pedido, el documento de desistimiento incorporado al presente contrato, el importe total preimpreso y las condiciones de amortización, contrato que consta aportado por la propia reclamante al presente expediente en prueba de ello. En lo que respecta a la titulación, la realización del curso culmina con la obtención del Diploma y así es como consta estipulado en la cláusula C) del contrato. Sin embargo, para aquellos alumnos que deseen obtener el título oficial, este curso está desarrollado por expertos en la materia y, sus contenidos se adaptan totalmente al currículo oficial del Ciclo Formativo de Grado Superior en Higiene Bucodental y desarrollan ampliamente los contenidos teóricos y prácticos de la profesión. Con este curso la alumna podrá prepararse para obtener el Título Oficial de FP de Grado Superior en Higiene Bucodental, mediante las pruebas libres que convocan las distintas Comunidades Autónomas. Toda la información relativa a la obtención del título oficial de FP la ha tenido disponible en el campus Online, desde que dieron de alta su matrícula en fecha 21/06/2018, pestaña "Título FP", siendo importante que la alumna consulte este apartado siempre que su objetivo sea obtener el título oficial. De la simple lectura de la Guía de Estudio que incluye el curso y de imprescindible lectura para el estudiante, la alumna fue conocedora del material que incluye el curso, es decir, incluye módulos específicos y formativos en inglés: English Now, English For patient care y health glossary, por lo que nos sorprende que manifieste que no era conocedora. En fecha 21/06/2018, dieron de alta su expediente y enviamos a la alumna un correo electrónico dándole la bienvenida, en el que le facilitamos las claves de acceso al Campus Online y le recomendamos una serie de pasos para iniciar el curso, quedando ese mismo día registrado en su expediente la primera entrada al CAMPUS ONLINE, servicio exclusivo a través de internet que le permite tanto comunicarse con sus profesores y con el Centro, como poder conocer toda la información relativa a su curso. La alumna es conocedora que el equipo de atención docente la ha mantenido informada en todo momento de cada una de las convocatorias publicadas por las consejerías de educación de las diferentes CCAA, ya que es la administración competente la que decide las convocatorias, ciclos y módulos, además de la fecha y lugar de las mismas, disponiendo la alumna de toda la información complementaria sobre las pruebas libres en el Campus Online. De acuerdo con los registros informáticos correspondientes al expediente académico de la alumna, comprobamos que la alumna ha remitido 5 pruebas de evaluación para su corrección, las cuales le fueron debidamente corregidas por su profesor y con las anotaciones necesarias en cada una de ellas, para el correcto aprovechamiento del curso. La alumna es conocedora que ante los reiterados impagos producidos en su cuenta, de julio de 2019 hasta la fecha, el Centro ante la negativa de la reclamante a solventar la situación de la misma, iniciaron las gestiones necesarias para el cobro de la deuda. El centro ha comunicado en todo momento a la alumna que el curso prepara para la obtención del título oficial, por lo que si su objetivo es obtenerlo, con el material suministrado puede prepararse para presentarse a las pruebas libres y así obtener su título oficial. Esta información la ha tenido disponible en la página web, en el campus Online cuando dieron de alta su matrícula, en la Guía de Estudio y en los comunicados que desde académico han remitido a la alumna vía email, cada vez que una Comunidad Autónoma convoca para este título. Entienden que de conformidad con las cláusulas del contrato que acompañan a cada una de las matriculaciones realizadas, la alumna es conocedora que adquiere un curso compuesto por un completo material didáctico desarrollado por expertos, siguiendo su exclusiva metodología, especialmente concebida para facilitar el aprendizaje individual y paulatino de las materias incluidas en el programa y reconoce su compromiso de satisfacer el importe total del curso, en el caso de haber acordado el pago de forma aplazada y fraccionada en el tiempo, de hacer efectivo el pago mediante el abono de los recibos mensuales sucesivos, hasta su total satisfacción. En cuanto al arbitraje, les informan que aceptan expresamente, en este caso, el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo, recogidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que el material del curso fue remitido por una agencia de transportes, la cual entregó un ejemplar del Albarán Contrato en el momento de la entrega del curso, donde constan las condiciones establecidas y el documento de desistimiento incorporado al mismo. El contrato está datado del 13/06/2018 y consta aportado por la propia reclamante al presente expediente en prueba de ello. No fue hasta el 29/05/2019 cuando contactó por primera vez con Atención al Alumno, manifestando su deseo de no continuar. Transcurrido casi un año desde la adquisición del curso, se le informó que no era posible atender su petición por extemporánea, facilitándole cuantas aclaraciones solicitó y quedando a su disposición. La ##### es conocedora de que el curso adquirido de Higiene Bucodental le prepara para la obtención del título oficial mediante el proceso de pruebas libres que convocan las distintas CCAA. El contenido del curso, objetivos, estructura, programa y demás información relativa al curso adquirido, lo ha tenido a su disposición desde que dimos de alta su matrícula en el Campus Online el 21/06/2018. En este sentido, pudo comprobar si era o no de su interés y decidir dentro del **plazo** de desistimiento si continuaba o no, sin embargo, no lo hizo hasta más tarde. Anexamos capturas de pantalla correspondientes al Campus de la alumna. En esta sección del Campus, en la pestaña Inicio, tiene accesible un desplegable donde se informa de cómo empezar el curso. En la pestaña contenidos del curso, la alumna tiene disponible los módulos, en el que el Módulo 11 corresponde a ENGLISH FOR HEALTH. Finalmente, formulan reconvencción por la que se solicita se dicte Laudo en el que se reconozca que la ##### adeuda la cantidad de 1.344,00 euros, deuda líquida, vencida y exigible, puesto que según lo dispuesto en el contrato, y ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, el centro ha dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada y exige el reintegro de toda la deuda pendiente y que asciende a la cantidad reclamada. 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, una vez analizado el contrato celebrado entre las partes, se concluye que la empresa reclamada no ha incumplido el mismo, quedando clara la información recogida en el apartado titulación, por la que "la superación del curso permite **presentarse a los exámenes oficiales para obtener la titulación oficial** de técnico superior en higiene bucodental".

Estimar la reconvencción formulada por la empresa reclamada por importe de 1.344,00 euros de la deuda pendiente, no procediendo la resolución del contrato al no existir incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

No obstante, es confusa la información ofrecida en la página web acerca de las salidas profesionales de este curso en concreto, haciéndose alusión a la titulación de Técnico Superior de Higiene Bucodental sin especificarse si se refiere a una titulación oficial o a un título propio de CEAC, recomendando a la empresa más claridad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Comunidad de Madrid

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 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.

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.