



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05556.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de abril de 2021, constituido 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 que solicita la devolución de 164 euros correspondiente a los meses de marzo y abril, periodo en el que no pudo hacer uso presencialmente de los servicios contratados como consecuencia del confinamiento, y tampoco pudo hacer uso de la formación online ofrecida porque se impartían en un horario distinto al contratado y coincidían con su teletrabajo. Además, a los alumnos que pagaban mensualmente se les descontó el importe en la mensualidad de junio, pero en su caso que pagó semestralmente se le denegó, y había avisado que no podría continuar la formación presencial en junio.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de enero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la reclamante el 31 de octubre de 2019 cambió el pago a semestral, abonando 490 euros correspondiente a la formación de noviembre de 2019 a abril de 2020. El 13 de marzo de 2020, debido a las restricciones de movilidad, la empresa se vio obligada a suspender las clases presenciales, y se pautaron clases mediante videoconferencia y se suspendieron los cobros hasta el 1 de junio, que se reanudaron las clases presenciales. A quienes realizaron pagos semestrales o anuales se les amplió el vencimiento por el periodo de suspensión de las clases. La reclamante solicitó la devolución del importe de mes y medio, y la empresa le ofreció dos meses de asistencia a clases presenciales, sin coste alguno, a pesar de que durante todo el confinamiento hizo uso de la modalidad online.

## Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera su **reclamación**.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que a partir del 14 de marzo puso en marcha toda una serie de medidas para seguir prestando sus servicios a sus alumnos y clientes. Una de las medidas fue la de seguir con la misma planificación de las clases pero siendo impartidas en modo online, que seguían la misma metodología y dinámica que las clases presenciales (clases en directo con los mismos profesores y en los mismos horarios). Durante el confinamiento no se cobraron cuotas, por lo que la formación online fue gratuita. A la reclamante, además de las clases presenciales, se le ofreció prorrogar dos meses la formación presencial. Finalmente, manifiesta que durante el mes de marzo se dieron clases presenciales hasta el 13 de marzo, y que sigue ofreciendo dos meses gratuitos de formación presencial. Adjunta copia del contrato de matrícula, refiriéndose a la cláusula 2ª a).

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que contrató una formación presencial que finalizaba el 30 de abril de 2020, que como consecuencia del confinamiento se cambió la formación a la modalidad online, y que ha manifestado que no desea prorrogar la formación en la actualidad. Por su parte, la empresa reclamada no aporta documentación que acredite el uso que hubiera realizado la parte reclamante de la formación online, ni las comunicaciones enviadas a los alumnos sobre el cambio y condiciones de la nueva modalidad de formación y su planificación. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante la parte proporcional de los recursos presenciales no utilizados, cuantificado en **122,49 €**.

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 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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 08 de abril de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####