



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05605.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente acreditado 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 el 4 de marzo de 2021 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que contrató un curso el 15 de enero de 2019, no le han enviado el material por lo que ha ejercido el derecho de desistimiento mediante escrito que recibieron el 20 de febrero de 2020, y han seguido emitiendo recibos. Solicita que no emitan más recibos, devuelvan lo cobrado y den de baja sus datos de sus archivos.

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 un escrito al que se da traslado a la empresa reclamada, en el que adjunta los justificantes bancarios de pago comprendidos entre el 15 de enero de 2019 y el 3 de marzo de 2021.

La parte reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que ya se había entregado el material por un curso anterior y por eso el precio del segundo fue más económico, y el resto del material está en el campus. En ningún momento la alumna solicita la baja del curso ni dice estar descontenta por no recibir el material, a pesar de realizar tanto talleres como seguimientos individuales. Son conocedores de que reciben el arbitraje en agosto de 2020. Propone seguir el curso y, además, ofrecer una ampliación de 8 meses por la duración del proceso de arbitraje.

Habiendo comprobado la falta de elementos de juicio para solucionar el conflicto, este órgano arbitral dictó Resolución por la que suspende la emisión del LAUDO y se requirió a ambas partes para que aportaran documentación en el **plazo** de 15 días naturales.

La parte reclamante aporta escrito el 31 de marzo de 2021 alegando que antes de solicitar el arbitraje intentó contactar con la empresa en numerosas ocasiones para solicitar la baja (aporta mensajes con su entrenadora en septiembre de 2019). También envió un correo electrónico a la central en Zaragoza, y finalmente envió una carta certificada. En relación con el material del curso

Comunidad de Madrid

Anteriormente, en las dos convocatorias a las que se presentó para el Cuerpo de Maestros de la Comunidad de Madrid (2017 y 2019), tuvo problemas con algunas pruebas porque la academia le proporcionó unas directrices que no se aplicaban, al menos para la Comunidad de Madrid, y se quejó tras ambas convocatorias, y no obtuvo una respuesta clara del personal docente. Finalmente, manifiesta que el material que recibió en el curso anterior se encontraba desactualizado y no era acorde con la Comunidad de las pruebas, material que no cambió de cara al nuevo curso, y las reclamaciones sobre esto se hicieron verbal o telefónicamente. Adjunta escrito y envió certificado, y pantallazos de las comunicaciones con la entrenadora y la central.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 23 de marzo de 2021 al que adjunta copia del contrato e información sobre el material que compone el curso. Asimismo, reitera que cuando termina la duración del curso anterior (4-7-2015 hasta 22-2-2019), la alumna se vuelve a matricular y el segundo curso tiene una duración desde el 22-2-2019 hasta el 22-3-2022, motivo por el que no ha recibido el material puesto que ya disponía de él y por ello se le descontó un 15%, y todos los demás materiales continúan en el campus virtual. Las claves las recibió el 4 de julio de 2015 y el material lo recibió el 13 de julio de 2015, que consiste en unos libros físicos de una editorial y en el material y actualizaciones del campus. Ha pagado hasta la fecha 2.720,06 euros. Adjunta pantallazos del campus virtual, contrato e historial de la alumna.

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 de la parte reclamante al considerar que ha ejercido el derecho de desistimiento fuera de **plazo**. La reclamante comenzó a solicitar la cancelación del contrato a partir de diciembre de 2019, el contrato reclamado es de fecha 15 de enero de 2019, y la reclamante ya disponía del material de estudio en papel, que le fue entregado el 13 de julio de 2015 en virtud del anterior contrato celebrado sobre la misma formación, así como de las claves que le entregaron el 4 de julio de 2015 para el acceso al material incluido en el campus virtual, al que accedió con continuidad desde la primera contratación hasta septiembre de 2019. En relación con la disconformidad manifestada sobre la formación, se comprueba que la reclamante hizo uso de los recursos formativos sin que constara ninguna incidencia reclamada, y que tras suspender el examen oficial por segunda vez en julio de 2019 comienza a manifestar su disconformidad con la preparación y con el material de estudio, y no ha aportado elementos de juicio que lo acrediten ni una descripción pormenorizada de cada una de las incidencias, por lo que no se observa un incumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa, que ha prestado los servicios contratados, y que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante.

Conforme a las alegaciones y el ofrecimiento realizado por la empresa, se amplía el curso durante 8 meses más. Durante este tiempo, la parte reclamante podrá hacer uso de los recursos formativos del contrato reclamado.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 16 de abril de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####