



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05893.0 / 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 PROTECCION 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 se matriculó en un curso supuestamente semipresencial y durante cinco meses que estuvo viendo clases a través de la web nunca vio una clase presencial, todo era a través de libros físicos y plataforma digital. Solicitó la baja y se la negaron, no pide devolución de las cuotas pagadas solo pide que dejen de obligarle a pagar por un curso donde le prometieron cosas que nunca cumplieron. Solicita no le obliguen a pagar.

La parte reclamada alega que se firmó el contrato de formación con ##### para el curso de CSAV (6): Curso Superior en asistencia a la atención clínica en centros veterinarios, que es comercializado por esta empresa. Se suscribió un contrato de formación de 18 meses con servicio de delegación. La forma de pago la elige el cliente dentro de unas tarifas marcadas por #####. En este caso, se abona 250€ en efectivo como pago inicial y se establecen 12 mensualidades en recibos de ##### de un importe de cada **plazo** de 199.40 €, que se emitirán el día 5 de cada mes. El importe total del curso es de 2642.80 €. Recordamos que en la primera cara del contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma, se ponen 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. La reclamante dice que no fue informada de la gestión de baja y tiene dicha información en su contrato firmado. La alumna recibió en su domicilio el material de estudio el día 07/10/2020 (registrado en seguimiento de alumno, adjunto). Realizó su Primera Entrevista el 07/10/2020 con su entrenadora, perfil docente y ajeno al ámbito comercial. Se le explicó todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclararon dudas si las hubiese. Se planificó el curso en el campus virtual y de forma sincronizada debía ir estudiando el temario en papel a través de objetivos de estudios para la consecución de su meta, y así se hizo de forma correcta. Una vez matriculada, la alumna comenzó el curso con los perfiles docentes correspondientes y comenzó la formación con normalidad por parte del servicio docente y del alumno, como se ve en el expediente del alumno adjunto. En estas fechas ya estábamos en el centro de forma presencial después de la situación Covid-19 en España (en el confinamiento obligatorio nacional desde marzo hasta mayo 2020, se dio servicio online exclusivamente). A partir de mayo, el centro de ##### no está acogido a régimen de teletrabajo y estamos presencialmente en el centro de la #####, todos los equipos docentes.

Comunidad de Madrid

El alumno que ha deseado continuar sus seguimientos docentes de forma presencial y acudir a sus talleres presenciales ha podido hacerlo. Bien es cierto que disminuyó la asistencia por motivos sanitarios por parte de ellos, pero en ningún momento se disminuyó el servicio presencial de nuestro centro. La reclamante, si hubiera querido asistir, podía haberlo hecho. Ella comentaba que vivía lejos y tenía un bebé y por ello le era más cómodo utilizar los seguimientos online. Los talleres presenciales, si no los utiliza, sería por motivos personales, pero estaban y están disponibles para todos los alumnos (adjunto talleres presenciales y clases en directo online). No es motivo de **reclamación** la falta de la formación semipresencial, como indica su **reclamación**. El alumno puede venir al centro con prespecialidad, dentro de nuestra metodología: seguimientos docentes con su entrenador (trabajar objetivos de estudios marcados), talleres presenciales (tanto de habilidades: técnicas de estudio, inserción laboral, como específicos de su curso, Masterclass de expertos, visitas fuera del centro, como Raifer, centro de primates, jornadas de veterinaria), espacios de estudio y salas de multimedia: aulas habilitadas para el estudio del alumno y ordenadores para trabajar en su plataforma digital, el campus virtual. Toda la prespecialidad que contempla nuestra metodología ha estado a disposición de la reclamante en todo momento.

El día 03/02/2021, en cita de seguimiento docente, me solicita la baja fuera de **plazo** de los cursos. Los registros y explico situación de fuera de **plazo** y ofrezco alternativos que esperamos sean de su agrado como: aplazamiento académico, cambio de titular, cambio de curso. No acepta ninguna propuesta. La reclamante la solicita a través del campus virtual y derivan al centro para nueva reunión, día 11/02/2021. El día 15/02/2021, la reclamante asiste al centro y pone **reclamación** oficial.

El primer motivo que indica la reclamante en su **reclamación** es su situación económica. En cuanto a su obligación de pago de recibos por el curso contratado, es incumplido ya que debe 9 recibos que ascienden a una deuda de 1794€ (9 recibos). En cuanto a la oficialidad del curso, en su contrato viene reflejado en el punto 1. En cuanto a sus accesos y descargas, las ha realizado hasta el día 10/02/2021, con un 10.92% de la consecución del curso.

En conclusión, no hemos incumplido por parte de #####. Proponemos la continuidad en su formación y ponerse al día de pago. Devolución del tiempo inutilizado desde 15/02/2021 que puso la **reclamación** en el centro hasta el día de citación en Arbitraje 3/03/2022, 12 meses a mayores con el fin de que finalice su curso y obtenga su diploma. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con la alumna. Todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el periodo de contratación.

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 toda vez que no se aprecia incumplimiento por parte de la empresa reclamada.



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 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.

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.