



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06130.7 / 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 no le permiten darse de baja en el servicio que solicitó porque se intentó comunicar con la entrenadora en diferentes ocasiones y nunca le contestó. La primera vez contactó para solicitar la cancelación de la primera prueba de la entrenadora y solicitar una nueva fecha en el mes de octubre y le respondieron en Navidades. La segunda vez contactó para solicitar información sobre las oposiciones y no obtuvo respuesta. La recepcionista siempre le remitía a su entrenadora, que nunca estaba disponible, lo que ha sucedido en diversas ocasiones. Ha pagado hasta que solicitó la rescisión del contrato y le han incluido en #####. Solicita la baja y la devolución de lo pagado desde el 15 de febrero de 2020. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente, y de la que se remite copia junto con la solicitud de arbitraje a la empresa 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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y alega que tuvo que realizar innumerables llamadas para conseguir información sobre la oposición, y la recepcionista le remitía siempre a #####, ausente casi siempre, y cuando estaba le decían que estaba al teléfono.

Comunidad de Madrid

Y le llamaría en cuanto pudiese y no era así, por lo que al final se acercó a la academia y al no encontrar solución puso la Hoja de Reclamaciones. Llamó para concertar una nueva fecha para la primera prueba y no obtuvo respuesta, llamó en varias ocasiones para obtener información sobre las oposiciones y no obtuvo respuesta, y no tiene nada que ver cuáles son las funciones de los distintos empleados de la academia. La academia, en lugar de ayudarlo, le ha dificultado el ya difícil proceso de las oposiciones. Reitera su pretensión.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el contrato de formación con una duración de 36 meses se celebró el 12 de junio de 2019. El reclamante ha abonado 804 euros y queda pendiente de pago 2.520 euros. El 3 de octubre de 2019 se entregó el material en el domicilio. El 7 de octubre se realizó la primera entrevista con el entrenador en la que se explicó todo el sistema de formación y se planificó el curso. El 12 de febrero se puso como sugerencia que no había recibido información de los cursos que le dan puntos, y que el temario es flojo. Toda la información la tiene en el campus (se adjunta pantallazo y respuesta enviada). El 28 de febrero de 2020 solicita la baja y se le contesta. Se concluye que se ha realizado seguimiento del alumno que ha recibido toda la información, ha realizado descargas y ha entrado en el campus virtual. Quizá el alumno ha confundido roles y se describen las diferentes figuras que participan en la formación. Finalmente, se propone seguir el curso y 8 meses más de formación por el tiempo transcurrido en la **reclamación** de arbitraje.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que cuando comenzó la formación intentó contactar con la entrenadora no obteniendo respuesta, y que manifestó desde el principio su disconformidad con la deficiente prestación del servicio y su voluntad de darse de baja. Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la entrega del material que obra en su poder, y no constando que hubiera hecho uso de los servicios formativos, se cancela el curso, la empresa no debe reembolsar el importe ya abonado y debe anular la deuda pendiente por importe de 2.520 €.

, en representación de la ASOCIACIÓN NACIONAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA.

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.

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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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**

####