



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07773.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de septiembre 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 FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, 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, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 25/11/2021 contrató la reclamante una opción incumpliendo la empresa el contrato ya que insistió mucho que solo quería las opciones Sermas y en ningún momento le ofrecieron dicha opción. Solicita la baja definitiva.

La parte reclamada alega que el curso contratado por la reclamante se denomina "AUXILIARES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" y consta de 36 meses. Esta denominación viene reflejada en el contrato de la alumna, en la difusora del mismo (ambas firmadas por la alumna en el momento de su matriculación el 25/01/2021), en el material recibido en su domicilio el 02/02/2021, en su campus virtual y en todo documento relacionado con su curso. Este nombre refleja que la preparación a la que está destinada es general de administraciones públicas y no específicas del #####. Esta nomenclatura se debe a que el curso es general, el alumno recibe un total de 70 temas en su temario general y en su campus virtual debido a que es un curso general, con el cual se van preparando las distintas convocatorias de auxiliares y administrativos de la administración pública que se van convocando y de las que se informa al alumno a través de su campus virtual. Esta especificación es algo de lo cual se informa al alumno en su reunión de información (como viene reflejado en la hoja presentada por la alumna en la que aparecen varias informaciones aisladas, en concreto en la parte de temario general y temario específico) en la difusora del curso firmada por la alumna el día 25 de



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Mandándole el día siguiente el presente mensaje:

Buenas tardes #####:

Tras nuestra reunión de hoy, y a pesar de que no ha querido firmar el documento que acredite la misma, volvemos a reiterarle las diferentes opciones que le facilitamos al estar la solicitud de baja fuera de **plazo**:

- cambio de curso
- cambio de alumno
- aplazamiento de la formación
- cualesquiera de las anteriores opciones.

Sin otro particular y en espera de buscar una solución ante la petición de la baja, reciba un cordial saludo. Nos tiene a su disposición para lo que necesite.

Que los docentes del centro hemos seguido manteniendo seguimiento con la alumna hasta el mes de agosto donde nos indica en una llamada que no quiere que la llamásemos más y que con posterioridad no nos atiende las llamadas.

Que la alumna ha hecho uso de los servicios hasta su último acceso al campus el día 7 de julio de 2021 con un resumen de los mismos tal que: 17 clases en directo, 7 talleres, 31 consultas a profesores, 15 consultas a entrenadores, 1 mensaje a coordinador. 17 descargas de materiales del campus virtual, 47 accesos a su campus virtual.

Por todo lo alegado, consideramos que en todo momento se ha cumplido el compromiso con la alumna por parte de #####.

La parte reclamante manifiesta que abonó inicialmente la cantidad de 275 euros y comenzó a pagar mensualmente 115,30 euros, 7 mensualidades desde la formalización del contrato, habiendo abonado a la empresa la cantidad total de 1.082,10 euros hasta el momento del desistimiento, de esta forma se inició el curso. Recién comenzado el curso solo acudió en contadas ocasiones a la plataforma online, viendo algunos temas únicamente organizados por el Master, pues el resto del tiempo le indicaban que debería estudiar desde su propia casa, disfrutando de dicho curso preparatorio únicamente hasta noviembre de 2021. Habiendo transcurrido poco tiempo desde que se inició el curso, pudo comprobar que las expectativas que le habían indicado por parte del agente comercial no eran ni mucho menos las esperadas, había mala organización, el material estaba desactualizado y no era el idóneo, los profesores no estaban especializados en la materia que impartían, por ello en fecha 10.12.21 mandó Burofax, en diciembre de 2021 solicitó arbitraje y en fecha 31.01.2022 envió carta a la letrada de la empresa. Además, anteriores y posteriores correos electrónicos y llamadas telefónicas indicando su deseo de no continuar y poner fin al contrato, pero la empresa no cesó de reclamarle las cantidades supuestamente pendientes de abono. Que la empresa debe entregar un documento de desistimiento y en caso contrario el derecho para su ejercicio finalizará a los doce meses que se hubiera celebrado el contrato, que la empresa ha incumplido con el deber de documentación sobre el derecho de desistimiento, por ello el **plazo** para su ejercicio queda prorrogado en doce meses, dando por desistida del contrato dentro del **plazo** legalmente establecido. Que, según legislación aplicable, la empresa está obligada a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos. Que existe falta de acreditación documental de la deuda reclamada, no aporta facturas y los conceptos reclamados son imprecisos, genéricos e indeterminados, sin tener en cuenta las cantidades ya abonadas y su deseo de no continuar al poco tiempo de comenzar el master. Existe falta de acreditación de la deuda y del supuesto incumplimiento contractual. Solicitan la rescisión del contrato, cesando la parte reclamada en cualquier acción de recobro de los pagos pendientes por esta causa. Que se le reintegre las cantidades ya abonadas, por importe de 1.082,10 euros y a criterio del tribunal sea indemnizada por los daños y perjuicios que le haya causado esta situación, además, que la empresa se abstenga de incluirla en cualquier fichero de solvencia en los que pudiera estar incluido por estos hechos o pueda ser incluida en el futuro, comprometiéndose a hacer entrega del material objeto del curso en el lugar y día que indique la empresa.

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, acreditándose haber la reclamante hecho amplio uso de los servicios con normalidad, con un correcto desarrollo del curso, **se estiman correctos los pagos realizados por la reclamante, 1082,10 euros**, por la utilización del curso, **entendiendo aplicable el derecho de desistimiento a partir de la fecha 10/12/2021**, momento en que la reclamante solicita la baja, al observarse defecto de forma en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para el ejercicio de dicho derecho por parte de la reclamada, cursando la reclamante baja definitiva, de manera que no le seguirá, ni por sí ni a través de terceros, el pago de ninguna cantidad más.

La empresa reclamada deberá realizar todas las gestiones dirigidas a **excluir** los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia económica, en caso de haberlos incluido.

No entrar a conocer de la indemnización solicitada por los daños y perjuicios padecidos, toda vez que la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado tampoco los perjuicios económicos padecidos. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.