



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11374.7 / 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 08/06/2021 el reclamante contrató el curso de Farmacia y Parafarmacia con la reclamada, que se comentó la situación económica, laboral y personal. Además, le informaron que el curso es de carácter oficial e informaron que no puede conectarse en horarios normales. Le dijeron que el horario lo pone el alumno, adaptando los horarios a cada uno. La reclamante contrata el curso, pero el 20/06/2021 pregunta cómo puede convalidar los módulos FOL y EIE, para lo cual le mandan un video de cómo hacerlo, pero no entiende nada al entender que el curso era oficial. Realiza numerosas llamadas y tres meses después, el 06/09/2021, deja un mensaje en el buzón de voz y varios WhatsApp. Finalmente, logra hablar el 12/09/2021 con el coordinador y se entera de que lo único que le entrega la reclamada es un certificado de profesionalidad. Solicita la devolución íntegra de los costes que ha abonado.

La parte reclamada alega que, de acuerdo con la modalidad de pago contratada, la #####optó por aplazar y fraccionar el pago del curso en 18 cuotas mensuales de 132,00 Euros cada una, pasadas al cobro directamente por el Centro, sin que exista financiación de ningún tipo, por lo que no hay una entidad financiera implicada. Asimismo, efectuó una entrega a cuenta de 120,00 Euros que abonó mediante tarjeta de crédito en el acto de la firma.

Al respecto de lo expuesto en la **reclamación** interpuesta por la #####, lamentamos informarles que no podemos atender la solicitud que nos efectúa, dado que el **plazo** para el ejercicio del Derecho de Desistimiento es de 14 días, tal y como se contempla en el contrato de matrícula suscrito, todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 71 y 102 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

De conformidad con las cláusulas del contrato que acompañan a cada una de las matriculaciones realizadas, la reclamante es conocedora de que adquiere un curso compuesto por un completo material didáctico desarrollado por expertos, siguiendo nuestra exclusiva metodología, especialmente concebida para facilitar el aprendizaje individual y paulatino de las materias incluidas en el programa y reconoce su compromiso de satisfacer el importe total del curso. En el caso de haber acordado el pago de forma aplazada y fraccionada en el tiempo, se compromete a hacer efectivo el pago mediante el abono de los recibos mensuales sucesivos, hasta su total satisfacción.

La superación con éxito del curso permite a la alumna presentarse a los exámenes oficiales para obtener la titulación oficial del Ciclo.

Comunidad de Madrid

Formativo de Grado Medio de Técnico en Farmacia y Parafarmacia, su itinerario, salidas profesionales, metodología, recursos que ponemos a su disposición, material que incluye su curso, prácticas y Bolsa de Trabajo, programa con los contenidos que trata el curso en cuestión, así como las convalidaciones de Módulos Profesionales, lo tiene especificado en el Campus Online desde que dimos de alta su matrícula el 10-06-2021. El mismo día que dimos de alta su matrícula en Campus (10-06-2021), remitimos un email a la alumna dándole la bienvenida y facilitándole los datos necesarios para contactar con el Centro, así como los datos de consultoría académica, número de matrícula, clave de acceso al Campus y demás información relacionada con el curso adquirido. Igualmente, su consultora le remitió otro correo electrónico orientándole al inicio del curso. No fue hasta el 20-06-2021 cuando quedó registrada la primera entrada al Campus Online, fecha en la que la alumna realizó una consulta a su profesora, la cual fue contestada el mismo día por su profesora, rediriéndola a su consultora. Anexamos captura de pantalla correspondiente al Campus de la alumna donde podrán observar que la misma fue contestada el mismo día. Aquí podrán comprobar el número de consultas realizadas a la profesora y los mensajes enviados por parte del Centro a la alumna, en los que se le ha comunicado las CCAA que han convocado para su Ciclo Formativo. En las imágenes se puede observar la fecha de consulta y la fecha en la que se contesta y la consulta y respuesta dada a la alumna. La alumna dispone en el campus de información relativa a la convalidación de módulos, la tiene en forma pdf y en el video explicativo, el cual le fue remitido por su orientadora tal y como expone la propia reclamante.

La metodología CEAC permite a la alumna una formación flexible, que se adecúa a sus necesidades, contando con todos los recursos necesarios para conseguir los objetivos establecidos en su curso. En el Campus puede visualizar la videoconferencia de orientación inicial grabada, para conocer mejor la metodología de estudio y ante cualquier duda, puede consultar a través del Campus con el equipo docente. CEAC es un centro de formación continua a distancia. El equipo docente, los recursos multimedia, el campus online y la empleabilidad son los 4 pilares del modelo de aprendizaje de CEAC, que tienen al alumno como centro y objetivo. Es por ello, que ofrecemos los soportes y entornos de aprendizaje que aseguran sus progresos y la aplicación profesional inmediata de sus conocimientos, de una forma dinámica, práctica y flexible. Para conocer todos los servicios que le ofrecemos a través de Internet, la alumna debe entrar en el Campus y visitar todas sus secciones. Dentro de la pestaña Consultas, hay un desplegable con Consultas al profesor/a, Consultoría Académica, Tutorías Pruebas Libres, Consultas a Secretaría y Servicio Técnico, desde donde podrá enviar todas sus consultas y/o dudas y recibir sus respuestas. El Campus no solamente le ofrece servicios, sino que también le proporciona materiales complementarios de estudio e información relacionada con su curso. Por ejemplo, en la pestaña Biblioteca podrá encontrar documentos y enlaces que ampliarán los temas que va viendo en el curso. Además, en Tu Comunidad podrá acceder a nuestro Blog y nuestros Foros de debate. Para consultas relacionadas con el funcionamiento del curso y la planificación académica, cuenta con un Consultor Académico vía email o teléfono. Podrá encontrar sus datos a través del Campus Online, entrando en la pestaña Consultas.

La superación con éxito del curso faculta a la alumna para presentarse a las pruebas libres para la obtención del Título Oficial de FP del Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en Farmacia y Parafarmacia, así como a la Acreditación de competencias a través del cual, puede conseguir que se le reconozcan algunos módulos profesionales de su Ciclo Formativo u obtener la Cualificación Profesional de Farmacia.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo comunicado en breve periodo de tiempo su deseo de no seguir con el curso y abandonando la formación ante un servicio que no satisface sus necesidades ni expectativas creadas en relación con lo informado por la empresa, y sin recibir respuesta a las dudas planteadas, deduciéndose que el reclamante no ha llegado a formarse, se acuerda que **la parte reclamante abone a la empresa reclamada tres mensualidades, por importe de 398 euros** ($132 \times 3 = 398$ euros), en compensación por el tiempo que la reclamante ha estado de alta en el curso (tres meses).

La empresa reclamada deberá devolver, en caso de haberse hecho el pago íntegramente, la cantidad de 1980 euros, por las 15 cuotas restantes, o quedando liberada la reclamante del pago de dicho importe.

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.

Comunidad de Madrid

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.