



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01581.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]
[REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS 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, según alega la reclamante, a fecha de 03/09/2020 me inscribí en el curso con el [REDACTED]. El comercial correspondiente me ofreció un curso semipresencial de 10 meses, que debido a la situación de pandemia, se impartiría una única clase todos los sábados durante el curso, además de materiales como libros, el campus virtual, seguimiento tutorial e incluyendo las prácticas inmediatas a la finalización de las clases teóricas, que consistían en 200 horas. Según estas condiciones accedí y realicé la matrícula pagando 1.907,90€ Sin embargo, en ningún momento recibí el material didáctico, el seguimiento tutorial ni las clases presenciales ofrecidas. A 2 meses para cumplir el plazo de los 10 meses recibí una llamada de sus comerciales para informarme el poco tiempo para finalizar el curso y me insistieron en que me favorecería ampliarlo 6 meses más con un coste de 437€ a lo que accedí ya que mi único medio de aprendizaje era el campus virtual. Una vez finalizadas las clases teóricas sin tener los medios que me ofrecieron, me exigieron el pago del título correspondiente a 100€ y me mantuve a la espera de iniciar las prácticas como ellos me ofrecieron. Al llamar para interesarme sobre las prácticas, me informan que no disponían de empresas para la realización de tales prácticas, que debía yo misma por mis fuentes y medios buscar una empresa para poder realizarlas. De lo contrario, por medio del centro [REDACTED] habría una lista de espera de 2 meses para realizar las prácticas. Pasados estos 2 meses, llamé y me dijeron que tendría que esperar 4 meses más, lo cual hice. Pasado dicho tiempo y ya 8 meses desde finalizar las teóricas, llamé otra vez debido a que no recibía ninguna respuesta y el comercial que me atendió me dice que desde hace años ya no se ofrecen prácticas para este curso y se admiró que me las hayan ofrecido a mí. Lo cual me deja en un vacío, primeramente sin recibir el material didáctico ni las clases presenciales y posteriormente sin las prácticas. Es entonces, que inicié una reclamación a través de [REDACTED] y tras varias mediaciones lo único que me ofrecieron es unas clases intensivas de 2 días que para nada equivalen a lo ofrecido inicialmente. Hasta la fecha sigo sin recibir las prácticas, sin embargo me han dado una fecha límite para que yo encuentre una empresa para poder realizarlas. Solicita el reembolso total del curso y lo derivado que he tenido que pagar, correspondiente a 2444,90€ porque los meses que he tenido que esperar los considero prácticamente perdidos, debido a que me exigieron total disponibilidad puesto que en cualquier momento se podían iniciar las prácticas. Sin embargo no las he recibido hasta la fecha.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que cómo expliqué en el formulario presentado anteriormente, este centro se comprometió a instruirme en el curso de tanatopraxia y tanoestética, en el que me darían material didáctico y clases virtuales con un docente, cosa que no recibí en absoluto. Aparte, finalizadas las clases teóricas, allá por el 2021, me dijeron que empezaría las prácticas, algo que hasta la fecha actual no me han proporcionado. Llevo 2 años sin recibir dichas prácticas, y en mi insistencia por solucionar esto, un comercial de este centro me informa que desde hace varios años no se ofrecen prácticas para este curso, cosa que considero una estafa por parte de ellos puesto que me podrían haber informado desde un principio y lo único que hacían es decirme que me mantenga a la espera de las prácticas pasando así 2 años ya. **Solicita** el reembolso total del curso y lo derivado que he tenido que pagar, correspondiente a 2444,90€ porque los meses que he tenido que esperar los considero prácticamente perdidos, debido a que me exigieron total disponibilidad puesto que en cualquier momento se podían iniciar las prácticas. Sin embargo no las he recibido hasta la fecha. TOTAL 2444,90

La parte reclamada alega que la alumna se matriculó el 03.09.2020, para hacer el curso de TNATOPRAXIA Y TANATOESTETICA. Dicho curso es integro online, no tiene material de estudio físico, es toda la formación on-line y de ello estaba enterada nuestra alumna y se informa en todas las publicaciones de [REDACTED]; adjuntamos captura de nuestra página web. Igualmente, dicho curso, dispone de clases online. Estas clases siempre se quedan grabadas, en el expediente de los alumnos, para visualizarlas, cuando ellos lo necesiten y durante toda la vigencia de la matrícula, no dispone de clases presenciales, como indica [REDACTED] siempre han sido clases on-line, clases que se le iban notificando en el campus y que, como indicamos, se quedan grabadas; adjuntamos captura del campus, para que comprueben donde y como se quedan registradas en todos los expedientes.

En dicho curso, todos los alumnos disponen de unas tutorías grupales e individuales, igualmente la profesora va colgando las fechas y días de dichas tutorías. Comentarles que no son obligatorias, si la alumna quiere asistir así lo hace e igualmente, la individual no es obligatoria, si la alumna quiere una tutoría individual, la profesora propone día y horas y ella tiene que solicitarla; adjuntamos captura de como se ve la notificación en el campus.

Tal como consta en el Contrato, que ustedes mismos adjunta, la alumna disponía de 10 meses para estudiar el curso. Como en dicho plazo no lo finalizó, se le da la opción de ampliar la matrícula, unos meses más, se le informa el coste de ello y estando la alumna de acuerdo, se hace dicha ampliación; ampliación que se hizo por 6 meses.

Sobre el coste del Diploma, informarles que, en las cláusulas del Contrato, concretamente en la cláusula 4, se informa del coste del mismo; adjuntamos captura del Contrato en la que se puede ver dicha cláusula. Aclararles que la matrícula del curso es por la formación teórica del mismo por ello, en cuanto finalizó y aprobó el curso, se hicieron e iniciaron los trámites del Diploma.

Respecto al tema de las prácticas, informarles que, efectivamente, [REDACTED] tenía un Acuerdo de Colaboración con un Tanatorio de Madrid para que los alumnos, que desearan realizar unas prácticas presenciales, las pudieran hacer. Para ello, una vez finalizado el curso, si eran de su interés, nos deberían solicitar y enviarnos el CV, estas prácticas eran de 3 semanas consecutivas en Madrid, debían tener, obligatoriamente, disponibilidad total y debían de tener, obligatoriamente, carnet de conducir.

Dichas prácticas, no son obligatorias, son opcionales y no remuneradas por ello, una vez finalizada la formación teórica, se tramita el Diploma.

Como entendemos que no todos los alumnos se puedan desplazar a Madrid o no puedan cumplir con las condiciones solicitadas para ello, informamos a los alumnos que, si ellos quieren facilitar una empresa, en su localidad para realizarlas, [REDACTED] no tiene ningún inconveniente en hacer un Acuerdo de Colaboración con la empresa facilitada por el alumno, para que pueda realizar las prácticas; prácticas que, como bien saben los alumnos, no son obligatorias para la recepción del Diploma. Esta es la información que se les facilitaba a todos los alumnos de este curso y se le facilitó a [REDACTED]

En este momento, como hemos indicado, ya no tenemos el Acuerdo de Colaboración con la empresa ya que, dada la situación anterior que vivimos y la dificultad que está poniendo dicho



Comunidad de Madrid

sector para realizarlas, que la mayoría de los alumnos no estaban conformes en el cumplimiento de las normas exigidas, sobre todo en la disponibilidad total para poderlas realizar o tener el carnet de conducir y como entendemos que es complicado, por temas laborales, familiares, etc., tanto el desplazamiento, como los traslados (ya que todo corría a cargo de los alumnos), a desde finales del año pasado, hemos estructurado de otra forma su realización de tal forma que, en este momento, se hacen en un fin de semana intensivo. Las realizadas, hasta la fecha, han tenido un gran éxito, con la satisfacción y aprobación de todos los alumnos que las han realizado. En dichas prácticas, se ha practicado todo lo aprendido y sustituyen a las anteriores facilitadas en Madrid. Una vez realizadas, a todos los alumnos, como era en la empresa anterior, se le entrega el Certificado correspondiente, de su realización. (Adjuntamos temario de las realizadas en mayo 2023).

Informarles que, en octubre del 2022, para realizarlas en noviembre del 2022, se le informó a la [REDACTED], de estas prácticas, mediante e-mail y al no recibir respuesta, se hizo una gestión telefónica y nos indicó que no eran de su interés, que todo lo tenía en manos de sus abogados. No obstante, en cuanto se formó el siguiente, para mayo del 2023, se le envió de nuevo un e-mail, con fecha 25 de abril, para informarle de las prácticas, por si eran de su interés, pero no recibimos contestación al respecto. Sí que es verdad que [REDACTED] y solicitó las prácticas el 14.12.2021 y que el tema de las prácticas se ha demorado más de lo que nos gustaría. Nos reiteramos en el hecho de que, [REDACTED] no se niega en ningún momento a proporcionar esta formación práctica y animamos a [REDACTED] a que realice las prácticas de fin de semana intensivo, que se le ha informado; prácticas que, como hemos informado, sustituyen a las anteriores. Si está interesada en su realización, como así esperamos que sea, deberá contestar al centro, enviando un e-mail a [REDACTED] y se le informará en cuanto se organice el siguiente, que será, aproximadamente, hacia octubre o noviembre.

Igualmente, en el caso de que la alumna conozca un lugar para realizar dichas prácticas en su localidad, [REDACTED] no tendría ningún inconveniente en tramitar la documentación con la empresa que nos indique, como anteriormente hemos hecho, para ello, tendría que facilitarnos el nombre de dicha empresa, persona de contacto (con la que ella anteriormente haya hablado y hayan confirmado que puede hacer con ellos las prácticas) y teléfono del mismo. Comentarles que, con fecha 26.12.2022 y a través de la [REDACTED] recibimos una reclamación de [REDACTED], adjuntamos dicha reclamación y el escrito que enviamos, en contestación a dicha reclamación. Les informamos que [REDACTED] se encuentra adherido al Sistema Arbitral de Consumo, concretamente a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid y aceptamos expresamente el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo, recogidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] no se comunica conmigo para alguna mediación posible y puesto que en una notificación por vuestra parte, he visto que ellos alegan que yo no he solicitado las prácticas una vez terminadas las clases teóricas, expongo en este formulario las capturas correspondientes a la solicitud de dichas prácticas con fecha de diciembre del año 2021. Además, de un archivo pdf enviado por ellos en el que consta parte de los recursos académicos que me ofrecieron como un tutor personal, orientación pedagógica, etc. Cosas que nunca recibí, sin mencionar las 200 horas de prácticas que constan en el contrato de matrícula ya proporcionado. Solicita la devolución del importe de 2444,90€. TOTAL 2444,90

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 comparece a la audiencia por escrito.



Comunidad de Madrid

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 toda vez que, el curso se ha aprovechado por el reclamante pero ha habido un incumplimiento por parte de la empresa reclamada al ofrecerse 200 horas de prácticas, las cuales el propio centro reconoce no haberse realizado ni se van a efectuar, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante la mitad del coste del curso (1.907,90 euros), 953,85 euros por las prácticas no realizadas.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 19 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL