



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08369.0/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 12 de diciembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, firmó contrato el 18/07/22, estableciendo el contrato 28 meses de formación personalizada con seguimiento individual. Como las condiciones metodológicas no se cumplían desde el inicio hizo reclamaciones verbales a profesores y coordinadores y una reclamación formal a través de la OCU. Solicita la anulación del contrato y devolución de parte de lo cobrado.

La parte reclamada alega que en fecha 15/07/2022, [REDACTED] firma contrato de formación con [REDACTED] del curso de MATEMATICAS, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. La forma de pago las eligen los cliente dentro de las tarifas y modalidades propuestas, por [REDACTED], en este caso, el reclamante opta por pagar: 2.479,50 € al contado. (doc.1 contrato). Ha abonado la totalidad del curso 2479.50 €... El 18/07/2022 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajenos al ámbito comercial, durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc. Se le aclaran dudas y se le planifica el curso para su comienzo y se le establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación (doc.2 Expediente de alumno: Seguimientos). A fecha de 20 /07/2022 recibe el material. Indicar que en la primera cara de su contrato debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, está bien a las vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. El alumno comienza su formación y como se puede ver en el seguimiento del alumno acude en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres y es informado de todas las clases, todo viene reflejado en su seguimiento. Que el reclamante [REDACTED], solicitó información de curso de Matemáticas y formalizó su contrato de adquisición de material y de enseñanza el pasado 15 de julio de 2022, tras recibir correcta y amplia información tanto de nuestro sistema y metodología, abierto y a distancia, duración de 36 meses e importe de 2.479,5 euros. Que habiendo transcurrido el plazo de desistimiento, no hemos recibido formulario de desistimiento en el periodo legal. Que el alumno recibió el material de su formación en fecha 19 de julio de 2022 así como el día anterior, 18 de julio, mantuvo una primera entrevista y revisión previa con su entrenador,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

donde volvió a repasar la características de la formación contratada, los servicios contratados que presta [REDACTED], nuestro sistema y metodología de estudio, siendo conforme en todo momento.

La primera vez que accedió [REDACTED] a su Campus Virtual, confirmó haber leído y aceptado las siguientes condiciones y requisitos: El alumno conoce la forma de pago. En el caso de ser financiada: conoce la entidad de crédito con que financia su adquisición. El alumno conoce el coste total del curso y el compromiso de abonar la totalidad del mismo conforme a lo previsto en contrato. El alumno cumple y/ o conoce los requisitos del curso u oposición. Ha recibido correcta y amplia información sobre el sistema, la metodología de estudio, campus virtual y sistema de actualización. El alumno conoce, si procede, las garantías que ofrece [REDACTED], así como las condiciones que ha de respetar para que estas garantías sean válidas. El alumno conoce que la realización del curso contratado en ningún caso afectará a su permanencia o estancia en España (alumnos no comunitarios) y que tiene suficiente comprensión oral y escrita del castellano. Que el alumno recibió información de servicios y compromisos en las siguientes ocasiones: Previo y durante la formalización de su contrato de Adquisición de Material y de Enseñanza. Formulario de desistimiento. Primera entrevista y Revisión previa. Primer acceso al Campus Virtual.

Que [REDACTED] se queja por diversos motivos del servicio y material docente. Por un lado reclama que no tiene acceso a las presentaciones de las clases emitidas. Esto no es posible ya que estas presentaciones no constituyen un material docente sino que se trata de un mero apunte del profesor o notas de pizarra que se tienen que contextualizar con las clases. [REDACTED] emite clases on line que quedan grabadas en el campus virtual para que los alumnos que no hayan participado puedan acceder a ellas, en el caso del reclamante apenas ha asistido a 3 clases grabadas que no pertenecen al contenido principal del curso, pero que puede verlas cuantas veces desee o preguntar al profesor a través del campus. También se queja de que las clases grabadas carecen de contenido, son genéricas o se centran en aspectos tangenciales. A esto hay que decir que nos parece inapropiado hacer este tipo de afirmaciones cuando el alumno apenas cuenta con un 15% de progreso en el Temario del curso y cuenta con una puntuación de 1.67 en su expediente académico. Tiene un 0% de progreso en la parte de Programación y un 0% en Casos prácticos; sólo ha asistido a 3 clases on line, se apuntó a otras 3 pero no asistió. Además en su campus virtual cuenta con un material audiovisual de 36 vídeos sobre y se emiten clases on line todos los meses (actualmente el alumno tiene 27 clases en directo disponibles y 7 talleres disponibles). En el expediente del alumno se pueden ver todas las clases que se plantean al alumno, así como talleres.

Con respecto al número de casos prácticos, hemos de decir que además de los 25 casos prácticos que recibió junto a su material didáctico en formato papel, el alumno cuenta en su Campus virtual con 77 casos prácticos más. Y en relación con el desarrollo de los contenidos, [REDACTED] ofrece para este curso de oposiciones: temas, resúmenes y mapas conceptuales para que el alumno confeccione su tema, el cual corrige corrige la entrenadora en cuanto a al formato y no contenidos. Este sistema del cual también se queja el alumno, es propio de esta oposición y se especifica en el documento de la garantía también firmó el alumno cuando dice que: "La prueba que se prepara es: casos prácticos, desarrollo del tema (sólo formato y no contenidos), exposición oral y creación de programación y unidad didáctica. Exponer que [REDACTED] ha hecho uso de su formación con normalidad, exponiendo sus quejas siempre que creía oportuno en cuantas actualizaciones, retrasos en soluciones. Ya hemos indicado que en todo momento el temario estaba actualizado. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Por lo tanto, esperamos que el alumno continúe con su curso, cuya finalización es el 15-7-25, a mayores añadimos 4 meses más por el tiempo perdido durante el proceso.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente



## Comunidad de Madrid

LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el reclamante ha acreditado, tanto documentalmente como en el acto de la vista, la falta de información y el incumplimiento de lo contratado respecto a las condiciones contratadas con el Centro de Formación, debiendo **la empresa reclamada devolver los 2.000 euros** solicitados.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de diciembre de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL