



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10089.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de junio 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 el reclamante, adquirió este servicio por medio de una publicidad, contactaron con él y le ofrecieron muchas cosas que no resultaron ser. Hizo el pago los primeros días de septiembre, informándole que llegarían los libros en tres días, pero llegaron después de un mes, pasó el tiempo y no era lo que esperaba. Pasaron 4 meses y pidió la baja, informándole que tenía que ser con una anticipación de 10 días de acabar el mes, contestando que pagaba el mes y el que empezaba le dieran la baja, como nadie le llamaba lo hizo él y tras muchas llamadas sin respuesta le dijeron que no podía darse de baja hasta que terminara el curso, por lo que decidió no pagar y presentar una reclamación porque lo que ofrecían y vendían en redes era mentira ya que ninguna clase fue presencial, todo era virtual, era solo un video grabado. Empezó a llamar al abogado de la empresa con mensajes amenazantes queriéndole hacer pagar más de mil euros. Solicita que la empresa reclamada corrija su forma de trabajar, dejen de reclamarle las cantidades que le reclama por el servicio que no se le prestó y la devolución del dinero que les entregó.

La parte reclamada alega que se firma el contrato de formación con [REDACTED], del curso [REDACTED], que comercializa esta mercantía. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 18 meses, con servicio de delegación. La forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por [REDACTED], siendo el importe total del curso de 2781.50€. Realizando un pago inicial de 173€ en transferencia y elige la opción de establecer 15 recibos de un importe de 173.90€, que abonará el día 10 de cada mes (Adjuntamos contrato). Recordamos 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 la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo más el formulario de desistimiento, en caso de causar baja dentro del plazo, indicado en el contrato.

Informar, que realiza la firma de forma digital [REDACTED], en la cual le llega un mensaje a su móvil en el que tiene que introducir una clave para aceptar la compra, la cual realiza de forma voluntaria y además realiza el pago inicial para comenzar el curso y abordar el proceso de la matriculación, que se compone, de material de estudio en papel (Temario/libros que lleva a su domicilio una empresa de transporte), campus virtual (inmediato) y servicio del equipo docente. Toda esta gestión, la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

realiza el cliente por propia voluntad ya que, si no abona y confirma la compra, sería imposible comenzar el curso. (https://...). El alumno expone la demora, en la recepción de su temario, pero se da la orden de envío cuando está toda la documentación de la matrícula completa, incluido el pago inicial y vemos en los registros que desde el día 4/9 que se rellena el contrato hasta el día 23/09 está pendiente su completar su documentación y ya es, cuando se válida y comienza el proceso de envío desde el jueves día 23, más fin de semana, al martes día 28 que lo recibe. (Registrado, Expediente académico, adjunto). Una vez matriculado, el alumno comienza el curso, con los perfiles docentes correspondientes. Trabajando desde el campus virtual, plataforma digital para el progreso de su curso, recursos docentes y comunicación con su equipo docente, presencial, online telefónico o video llamada (Toda la información en el doc. expediente académico adjunto). Realiza su Primera Entrevista con la entrenadora de (redacted), el 29/09/2021, perfil docente y ajeno al ámbito comercial, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc. Se le aclaran dudas si las hubiese. Se planifica el curso en el campus virtual y de forma sincronizada debe ir estudiando el temario en papel a través de objetivos de estudios para la consecución de su meta, y así se hace de forma correcta. El alumno firma el documento de Primera entrevista, aceptando toda la información sobre la Metodología de Formación Abierta. El alumno reclama textualmente, *"que una señora le decía que hacer... de donde a donde tenía que estudiar y nada más...pedí ayuda con una tarea y me dijo que le enviara un mensaje a mi profesor"*, continúa diciendo el reclamante, en este punto recordamos metodología de formación abierta, que ya se le ha informado al alumno en distintas ocasiones. Recordar que el servicio docente, dispone de dos perfiles PROFESORES= responsables de contenido, resuelven dudas a distancia + ENTRENADORES= planifican el estudio, marcando objetivos (nº de temas a estudiar) y citan para verificar lo estudiado y marcar temas nuevos a estudiar y así progresar en el programa de estudio hasta completar el 100%, impartimos talleres en habilidades para completar el proceso de aprendizaje presencialmente en el centro. También realiza el Modulo de Bienvenida, que es un módulo introductorio donde se explica toda la metodología y como vemos esta leído y cargado al 100%. Se comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente y el alumno, como se ve en el expediente del alumno adjunto. Su comunicación es a través del campus y del centro con todo el equipo docente, como se ve en su expediente académico: (adjunto expediente académico). El cuanto a los talleres presenciales de cocina, se trabaja un calendario de actividades mensuales que se adjuntan en la documentación, (adjuntamos de Septiembre 21 a Mayo 22, podemos demostrar las fecha actual, pero pesa mucho este envío por mail y da problemas, pero si lo desean podemos adjuntarlo, si lo consideran). Continúa la comunicación con su equipo docente, aunque progresa en su curso y hasta el 09/12/2022, nos solicita la baja del curso, por motivos personales, siendo ya fuera de plazo. Tras conversación en el centro se explica situación de baja fuera del plazo, se le ofrecen alternativas: 1 *Cambio de cliente / alumno en caso de conocer un familiar o amigo interesado en el mismo.* 2 *Cambio de curso si desea reorientar su formación, pudiendo visualizar nuestra oferta en (redacted) consultar la formación encaminada al desarrollo profesional en el ámbito privado, siendo una formación de calidad y que otorga diploma acreditativo de su realización.* La reclamante no está de acuerdo de las alternativas planteadas y a fecha de 18/05/2022, acude al centro a poner una reclamación oficial. El estado de sus recibos, es el siguiente, paga el pago inicial 173€ en septiembre cuando se matricula y abona el día 10 de cada mes 173.90€ los tres recibos siguientes octubre, noviembre y diciembre, 694,7€ en total y deja de pagas los recibos restantes. Sumando una deuda de 2086.4€. En conclusión, no hemos incumplimiento por parte de (redacted) y proponemos Iniciar el pago de sus recibos, continuar con su formación y prorrogamos su curso durante 12 meses, para su realización. Pagar el 50% de la deuda que asciende a 1043.4€ y no reclamaremos el otro 50%. No consideramos devolución de lo abonado. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el periodo de contratación.



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 comparece 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la documentación y alegaciones de las partes, no se advierte incumplimiento por la empresa reclamada, de conformidad con el artículo 1.089 del Código Civil, por el que “las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasi contratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia, el artículo 1.254 del mismo cuerpo legal, según el cual “el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio”, y el artículo 1.258 que establece que “los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”, no constando acreditado ningún motivo de resolución del contrato, ni el incumplimiento de la prespecialidad del curso.

Valorando como más beneficioso para el reclamante, se estima una de las alternativas formalizada por la empresa reclamada, por la que **el reclamante podrá iniciar la formación por el periodo completo de formación**, 18 meses, debiendo **el reclamante completar los pagos pendientes** conforme al contrato, por plazos mensuales.

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.

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.

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.

Madrid, 29 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]