



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01488.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de septiembre de 2024 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 la reclamante, a través de un asesor comercial, telefónicamente el 03/02/2023 suscribió con la empresa reclamada u curso para preparar las oposiciones de administrativo de la Administración general del Estado, por importe de 2.811,40 euros, que abona en su totalidad, y el 22/12/2023 comunica la empresa su deseo de no continuar, pues no se cumplía en absoluto con sus expectativas que le habían indicado. Tras haber solicitado la baja no le han dado ningún tipo de solución, considerando abusivo que le obliguen a continuar en dicho curso y habiendo perdido la totalidad de lo abonado, y más aún por unos servicios que no deseo y que he tenido que buscar un nuevo curso preparatorio con los consecuentes daños y perjuicios, por ello reclama la devolución total de lo abonado o en su caso la parte proporcional pues se trata de un curso de tres años de duración. Solicita la baja en el curso preparatorio, la devolución de la totalidad de curso por importe de 2.811,40 euros. Subsidiariamente la devolución proporcional de 2.030,67 euros.

La parte reclamante añade que, debido a la falta de entendimiento con la reclamada sobre el desarrollo del curso contratado, imposibilitando la continuidad del mismo, habiendo comunicado su deseo de no continuar con el curso contratado. Solicita la resolución del contrato suscrito de fecha 03/02/2023 entre la parte reclamada y la parte reclamante, cesando los primeros en cualquier acción de recobro de los pagos pendientes por esta causa, se le reintegre la cantidad ya abonada total 2.811,40 euros. Así mismo se compromete a entregar el material didáctico el día y hora que fijen por parte de la empresa. De manera subsidiaria quede rescindido el contrato suscrito de 03/02/2023 entre las partes y dado que no fue informada de una manera clara, precisa y objetiva de la forma de desistimiento, aceptaría que fuera devuelto por la reclamada los 12 plazos de cuota por importe de 219,70 euros ascendiendo a un total de 2.636,40 euros, descartando la devolución del pago inicial de matrícula de 175 euros que sería integro para la reclamada, y se compromete a entregar el material didáctico. Por último habiendo hecho uso del curso únicamente durante 9 meses, teniendo en cuenta comunicaciones de 04/11/2023, 22/12/2023 y 04/01/2024 y habiendo abonado la totalidad del mismo deja a criterio del Tribunal decida una cantidad proporcional.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que en fecha 03/02/2023, [REDACTED] firma contrato de formación con [REDACTED] del curso de Auxiliares y administrativos de la Administración Pública, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. Las formas de pago las eligen los clientes dentro de las tarifas y modalidades propuestas, por [REDACTED], en este caso, el reclamante opta por pagar: 175 € por tarjeta bancaria en concepto de pago inicial, y 12 meses consecutivos de 219.70, ha abonado la totalidad del mismo. El 09/02/2023 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. A fecha de 17/02/2023 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 la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. En primer lugar, comentar que este curso también les permite presentarse a las convocatorias de Auxiliares del Estado, Locales, Sanidad y Universidades, y así se le informa a la alumna. Como se puede ver en el documento adjunto de seguimiento del alumno son muchas las citas que mantiene tanto con su entrenador como su asistencia a diferentes talleres.

Efectivamente no es hasta el 22-12-2023 cuando comunica que se quiere dar de baja, pero le indicamos que está fuera de plazos y le remitimos a su contrato al siguiente párrafo y cuando ella lo solicita ya ha pasado bastante tiempo 10 meses. En el pantallazo adjunto se puede ver todos los seguimientos que se hacen al respecto.

Primeramente y antes de solicitar la baja en noviembre nos pide un cambio de curso como puede verse en el primer pantallazo a lo cual le contestamos que es posible, pero al ser un cambio conlleva un coste como se puede ver en la contestación que le damos. Es aquí cuando se enfada y dice que se quiere dar de baja, en el tercer pantallazo se puede ver la respuesta que se le da. Paso a aclarar todos los puntos que alega: Recibe toda la información en el contrato que ella misma firma de cómo debe darse de baja. En todo momento y como se puede ver en el seguimiento del alumno se hacen planificaciones a través del campus, se dan y se imparten talleres de cómo afrontar el estudio (talleres de técnicas de estudio, de gestión emocional, trucos tipo test...).

Se hacen seguimientos presenciales y online según preferencia del alumno, cierto es que a veces no se le puede llamar a la hora en punto ya que dependemos de personas y a lo mejor otro alumno se ha entretenido un poco más con la entrenadora. Siempre se avisa que es orientativa la hora.

En cuanto a las clases grabadas si no se han producido cambios en leyes se dejan grabadas, aunque la emisión sea de años anteriores.

Respecto a las pruebas de seguimiento hay una batería en su campus de preguntas más fáciles y cuando viene al centro y según van avanzando en las vueltas al temario le damos una batería de preguntas más complejas. En su campus tiene un apartado de casos prácticos. Que como se puede ver aparece a 0% no ha realizado nada.

No tenemos clases presenciales en el centro son siempre online, como se puede ver explicado en el documento que aparece más abajo.

Me reitero en que la alumna ha tenido un seguimiento adecuado por los profesionales del centro. Además, se especifica la forma de contacto, a través del Campus Virtual o teléfono en horario de tutorías.

Esta información se le facilitó por escrito, así como, en la primera entrevista mantenida con su entrenador él se volvió a incidir, quedando claro nuestro sistema docente y no manifestando ninguna disconformidad en ningún momento, iniciando entonces su formación. En el material de su formación, el primer apartado corresponde a información general de su formación, siendo este el módulo introductorio, siendo el único que ha completado: En la misma se vuelven a especificar las funciones de cada docente a su disposición.



Comunidad de Madrid

Por último, señalar que adjuntamos dos documentos uno de descargas realizadas por la alumna un total de 86 descargas y otra de accesos al campus 572 accesos al campus con una duración de 407 horas.

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 la alumna continúe con su curso, ofrecemos 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite. Es decir, su contrato terminaría 07/07/2026.

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 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 no se aprecia incumplimiento por parte de la empresa reclamada, ya que se le ha prestado el curso, no habiendo la reclamante presentado ninguna queja por nada en concreto, solo manifiesta de forma general que no cumple las expectativas, y solicitando la rescisión del contrato una vez transcurriendo cerca de un año, tiempo excesivo, habiendo firmado el contrato con sus condiciones y hecho uso del curso, descargándose el curso entero.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 24 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL