



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12265.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de marzo 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, el 20 de julio de 2021 adquirí un curso de Técnico de Sonido y Producción Musical. Lo aboné en 7 cuotas. (6 cuotas de 181.66€ y la última de 181.70€). Como no pude terminar el curso, me ofrecieron renovar para no perderlo. Renové por un año más, pagando 10 cuotas de 62.40€. Esta renovación iría del 16 de agosto del 2022 al 16 de agosto de 2023. El 16 de enero de 2023 les envié un correo, advirtiéndole de que mi matrícula no está activa, cuando debería haber estado activa desde el 16 de agosto. El 17 de agosto me contestan que debo llamar a un número de teléfono, y allí explico el caso. Cuando vuelvo a la plataforma, la incidencia se solucionó. Pero en ese momento indico que ha habido 5 meses en los que he estado abonando el curso y no he tenido la matrícula activa. Ahora se acerca el momento del final del curso, y me escriben correos para renovar. También recibo la llamada de un comercial, que me indica que no me va a dar tiempo a realizar el curso. Le explico la incidencia de los cinco meses, y descortésmente, me indica que eso lo tendría que demostrar. El día 3 de julio escribo un nuevo correo para informar y recordar este hecho. El día 4 de julio me llega un correo diciendo que, nuevamente, debo llamar por teléfono para resolverlo. Procedo a llamar, y me toman nota de todo, muy amablemente esta vez. A día de hoy, 10 de julio, nadie se ha puesto en contacto conmigo. Únicamente hay comunicaciones para el asunto de la renovación, pero cuando hay una incidencia, no recibo respuesta a mis peticiones. Solicita que el curso me sea ampliado durante los cinco meses que irían desde el 16 de agosto hasta el 16 de enero, que corresponde al período "demostrable" de ausencia de mi matrícula. Les adjunto los correos enviados y recibidos, así como los correos que justifican el final de los pagos, tanto en el primer curso, como en la renovación. (1271.66€ + 624€ de renovación) He abonado un total de 1895.66.

La parte reclamada alega que, revisado el expediente, informarles que, efectivamente la señora [REDACTED] consta matriculada en el curso Técnico en Sonido y Producción Musical (Cubase Elements 12 Education). En dicho curso se matriculó el 16.08.2021, con una duración de vigencia de estudios de 12 meses. En julio del 2022, al comprobar que la alumna no había finalizado los estudios, nos pusimos en contacto con ella para indicarle que estaba a punto de caducar su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

matrícula e informarle que, si quería finalizar los estudios, cabría la posibilidad de una ampliación. Se le informó que dicha ampliación podía hacerse por 6 meses, 12 meses o 24 meses. La señora [REDACTED] estaba de acuerdo en renovar la matrícula y lo hizo por 12 meses, del 17/08/2022 al 17/08/2022. Como indicamos, la renovación se hizo el 20/07/2022, antes del 16/08/2022, que le caducaba la matrícula, los 12 meses de renovación se tienen en cuenta desde la fecha de caducidad de la matrícula. Lógicamente, al hacerlo antes, el expediente no se cerró en ningún momento, seguía activo y sigue activo desde el 16/08/2021. Desde la gestión de la renovación de la matrícula, que como indicamos fue el 20/07/2022, la alumna no volvió a contactar con el Centro hasta el 17/01/2023, es en esta conversación cuando indica que no puede acceder al curso, se comprueba que todo está correcto y activado y que se accede perfectamente al expediente; adjunto expediente informático de la alumna y vista de la página del campus, en el que se puede comprobar las veces que la señora [REDACTED] ha accedido al campus. El 05/07/2023, vuelve a llamar para indicar que pronto se le caduca la matrícula pero que ella no pudo acceder hasta enero y pide que se le abra, sin coste alguno, ya que lo ha pagado, esos 5 meses. Se le informa que no puede ser, que desde que hizo la renovación, no dijo nada de que no podía acceder hasta enero del 2023 no obstante, que se comprobó los accesos y funcionaba correctamente y no se cerró en ningún momento. Se le indica que, si quiere finalizar el curso, lo debe hacer antes de la vigencia, 18/08/2023 o renovar de nuevo la matrícula. En este momento, nos reiteramos en el hecho de que, si quiere finalizar sus estudios, lo deberá hacer antes del 18/08/2023, llegada esa fecha, si no ha finalizado, deberá renovar la matrícula. Respecto al arbitraje,

La parte reclamante manifiesta que adquiere un curso de Técnico de Sonido y Producción Musical el 16 de agosto de 2021, con una duración de un año, y cuya fecha máxima de finalización sería el 16 de agosto de 2022, por un total de 1.210€, abonando 120€ de reserva y el resto, 1.090€, se abonan divididos en 7 cuotas. (Vuelvo a adjuntar el correo informativo donde se me informa que he abonado el curso en su totalidad.). Aunque no recibo ningún correo de seguimiento durante el curso, sí que recibo un correo cuando va a acabar el mismo. Este correo, que también presento como prueba, recibido el 20 de julio de 2022, me indica que mi asesora pedagógica está intentando contactar conmigo para una posible renovación. En dicha llamada telefónica se me ofrece una renovación por una cantidad de 624€. Explico que no había podido realizar el curso porque durante ese año había realizado un proceso de selección de directores de instituto de secundaria y que veía que tampoco tendría tiempo. Se me indica que es una oportunidad y que me van a facilitar que yo pueda realizar el curso en esta nueva oportunidad. Accedo a la renovación y abono un total de 10 cuotas de 62.4€. (Adjunto el correo de finalización de dichos pagos). Cuando quiero acceder al curso, ya en el mes de enero de 2023, mi curso renovado, que estaba siendo abonado desde el mes de agosto de 2022 no existía en la plataforma, y me decía que no estaba matriculada de ningún curso. Envío una comunicación el 16 de enero de 2023. Recibo una respuesta el día 17 de enero en el que se me comunicaba un número de teléfono. Esta vez no había atención de ninguna asesora pedagógica ni obtuve ninguna solución inmediata. Cuando la fecha de finalización de esta renovación estaba próxima, recibo una llamada de otro asesor pedagógico, que, de nuevo, me quería informar de que no iba a tener tiempo para acabar el curso. Entonces expresé mi descontento, ya que sólo recibía atención "pedagógica", cuando necesitaban que hiciera una renovación, es decir, la atención era totalmente "comercial". Le comenté que lo normal es que me dieran más tiempo, no por el primer curso, cuya pérdida asumía, sino por la renovación, que era evidente que había habido algún error y había estado desactivada, al menos que yo tuviera constancia, hasta el desde el mes de agosto hasta enero, en el que lo detecté, y aún pasó algún tiempo hasta que vi que estaba activo el curso de nuevo. El comercial, me dijo que eso tendría que demostrarlo, hecho que derivó en mi reclamación formal. El 30/07/2023 les volví a escribir para comunicar que, en caso de no ampliarme el curso u ofrecerme una respuesta, interpondría reclamación formal y solicitud de arbitraje. Ante estos hechos anteriormente expuestos, el reclamante solicita: Ante el incumplimiento del contrato de renovación, que incluía el período comprendido entre el 16 de agosto de 2022 y el 16 de agosto de 2023, por el que se ha satisfecho todo el importe, y no se han cumplido dichos plazos, doña [REDACTED], solicita la devolución del coste de la renovación exclusivamente, que accede



Comunidad de Madrid

a 624€. En la reclamación inicial, no solicitaba ninguna devolución. Esperaba, que por parte de [REDACTED], hubiese una comunicación escrita en la que se intentara subsanar o compensar el citado error en el que, al menos, ha habido una constancia de más de cinco meses el curso sin activar. Dicha comunicación no ha tenido lugar. Si bien es cierto que, en vez de finalizar el curso en la fecha esperada, [REDACTED] ha podido acceder a los contenidos del curso después de la fecha supuesta de finalización, en ningún momento, se ha comunicado cuándo acabaría esta ampliación y en qué términos de había concedido. [REDACTED] desconoce a qué contenidos tenía acceso y por cuánto tiempo. De forma repentina y sin ningún aviso, doña [REDACTED], ha dejado de tener acceso a los contenidos, clases online, etc. Por lo tanto, la reclamante, solicita un período adicional de acceso a los contenidos hasta el 16 de agosto de 2024, que coincidiría con el tiempo de 1 año desde la fecha de finalización del curso. De las cantidades abonadas en el primer curso, es decir, 1.210€, la reclamante no solicita nada, ya que fueron causas personales y no atribuibles al centro de estudios objeto de reclamación. De lo reclamado por [REDACTED], solicitamos a la junta de arbitraje, formule o modifique lo que la reclamante ha solicitado, en función de lo que la citada junta considere apropiado después de todo lo referido en los párrafos anteriores.

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 entendemos que la empresa reclamada no ha incumplido, habiendo acreditado que la reclamante accedió al curso durante cinco meses con las claves.

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, 12 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL