



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13441.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [REDACTED] 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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, en septiembre de 2022 contrató un curso online de informática con [REDACTED] centro de estudios, los primeros días todo funcionaba perfecto en el portal virtual, luego en diciembre del mismo año empezaron mis reclamos y hasta el día de la fecha no he tenido ninguna respuesta favorable. Adjunto documentos probatorios donde ellos mismos reconocen el error o problema. Solicita que le devuelvan el dinero abonado y dar por anulado dicho curso.

La parte reclamada alega que Acusamos recibo de su escrito de días pasados, en relación con la reclamación presentada en ese Organismo, por nuestro alumno [REDACTED], ref.: [REDACTED], nuestra referencia 2432724. El alumno formalizó el contrato de matrícula en este Centro el 12 de septiembre de 2022 tras haber recibido la información detallada del curso de Técnico de Grado Medio en Sistemas Microinformáticos y Redes (Prueba Libre). El material de estudio es integro on-line y el alumno estaba enterado de ello y los pagos del mismo quedaron tramitados, por domiciliación bancarias, en 12 mensualidades de 108,15 euros cada una, a parte de los 120 euros, abonados como derechos de matrícula, al tramitar la misma. Como hemos indicado, el servicio es on-line, es una de las bases fundamentales de nuestro método: tiene el material de estudios, por ese medio realizan los ejercicios que sirven para evaluar su formación y hacemos llegar a los alumnos noticias de su interés como información acerca de las convocatorias de pruebas libres para obtener el título oficial, avisos, etc. En el momento de tramitar la matrícula, que se formalizó como indicamos el 12.9.22, se le hace llegar vía e-mail la copia del Contrato que, previamente y con el consentimiento del alumno, se ha hecho la grabación verbal. Las claves de acceso al campus se le comunican vía e-mail y SMS, en el momento de tramitar la matrícula; en este caso se le comunicaron el mismo día 12.09.2022; adjuntamos captura de pantalla del expediente informático. En el campus, que como decimos tiene acceso desde el momento que tramita la matrícula, tiene igualmente, desde el inicio, colgada la copia del Contrato y permanece siempre disponible en su expediente online para que el alumno pueda consultarlo en cualquier momento. El Contrato estipula que el alumno tiene derecho a desistir de su matrícula hasta 14 días después de recibido el acceso al Campus. Según consta en su expediente, la orientadora contactó con él el 20/09/2022, para verificar que sus datos personales eran correctos y guiarle en el inicio del estudio y aclararle todas las dudas o consultas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que pudiera tener, en esta conversación, el alumno estuvo conforme con toda la explicación e información facilitada. El 01.12.2022, contacta con el Centro para informar que ya ha hecho el pago de la mensualidad de noviembre, que estaba devuelta y que enviaría justificante de dicho pago y de la nueva cuenta bancaria, para poder hacer el cambio. Nuevamente, el 7.12.2022, contacta con el Centro para indicar que le faltan las claves de acceso a la biblioteca del curso, se le informa que son las mismas claves, que, al acceder al campus, ya puede acceder al temario, ante la insistencia de que no podía acceder, se pasó nota al dpto. técnico del centro, para que

verifique los accesos del alumno. Desde dicho departamento y una vez verificado que se accede perfectamente, se le informa al alumno. El 09.12.2022, vuelve a indicar que sigue sin tener acceso al temario, que le sale acceso denegado, se le informa que el acceso es correcto pero que, el temario, ni se puede imprimir, ni se puede descargar, que es lo que quiere hacer él. En esta misma conversación, vuelve a indicar que se ha cambiado de banco y se le informa, de nuevo, qué debe comunicarlo por escrito, nos informa "que no va a perder su tiempo y que va a tomar medidas legales", en esta conversación solicita la baja del curso y se le informa que no procede, que está fuera del plazo estipulado para ello, 14 días desde la recepción de las claves de acceso al campus. El curso, como hemos indicado en íntegro on-line y no se puede ni imprimir, ni descargar, como es la solicitud del alumno, por ello el decir que no le funciona. La opción que damos a todos los alumnos, que no lo pueden estudiar on-line, por el motivo que sea, es enviárselo en formato papel, bajo el abono de 140 euros, a parte del importe del curso. Por todo lo expuesto, entendemos que la reclamación presentada no se sustenta. Nos reiteramos en nuestra decisión de la no anulación de este Contrato de Matrícula y Compra de Curso fuera del plazo que el alumno disponía para hacer uso del Derecho de Desistimiento que le asistía, máxime cuando el alumno ha estado entrando al campus hasta abril que, por falta de pago, se le ha cortado el acceso al mismo y ha realizado varias pruebas; adjuntamos vista entradas al campus y actividades Animamos al alumno a que continúe con los estudios y cumpla sus objetivos ya que dispone hasta el 12.09.2024, para realizar el curso. Así mismo, deberá poner al día las mensualidades que tiene pendiente de pago. Informarles que el Centro de Estudios.

La parte reclamante manifiesta que se cansó de reclamar al centro y nadie pusiera solución a sus solicitudes. Solicita que le den de baja y le devuelvan lo que le han cobrado.

La parte reclamada manifiesta que en caso de que se dicte laudo a su favor, mediante reconvencción, obligue a la alumna a abonar al Centro la deuda contraída que asciende a 1074,65 euros.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo reconocido la reclamada que la reclamante no tiene acceso al temario, no queda acreditado por la empresa reclamada que hayan arreglado el acceso al contenido del temario, teniendo en cuenta que la reclamante denunció este hecho dentro de un tiempo prudencial, por lo que se acuerda declarar la rescisión del contrato, con **reembolso por parte de la empresa reclamada del importe de 343,15 euros** abonado por la reclamante, y **anulación del resto de la deuda**, desestimando la reconvencción solicitada por la reclamada.



Comunidad de Madrid

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL