

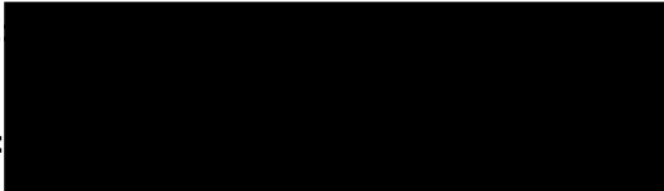


Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14169.1/2023

RECLAMANTE



RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: que, según alega la reclamante, mostró interés en la contratación de curso para "oposiciones matemáticas secundaria" de la empresa reclamada para su hijo, tras haber leído información en la web de la empresa. Su hijo mantiene reunión informativa en las instalaciones de [REDACTED] con la persona con la que se contrata el curso, firmante del contrato, en la que claramente expone los requisitos como indispensables para la contratación del curso que [REDACTED] ofrece, la necesidad de recibir formación presencial para la mañana, ya que su hijo trabaja por las tardes, tanto de problemas como de teoría. Le confirman la información mostrada en la página web "...combinar lo mejor en la preparación online con lo mejor de la preparación presencial..." y, seguimiento y orientación del trabajo de su hijo preparando la oposición, con periodicidad semanal, por parte de algún preparador/profesor. Dña. [REDACTED] le única a su hijo que existen clases matinales presenciales y que hay un cuadro de profesores para impartirlas. Con fecha 29/09/2022 a las 10:31 recibe correo electrónico indicando el número de cuenta de [REDACTED] para realizar transferencia bancaria de importe 870,00 euros, correspondiente al pago inicial del importe aplazado. Con fecha 30/09/2022 a las 12:25 realiza transferencia bancaria de importe 870 euros correspondiente al pago inicial del importe aplazado. Después de haber realizado el pago inicial recibe por correo electrónico la copia del contrato. El 05/10/2022 recibe los libros por mensajería [REDACTED] y su hijo comienza a estudiar. Su hijo consulta en varias ocasiones la agenda de actividades esperando poder apuntar a alguna clase presencial, de problema o de teoría, y comprueba que no se le ofrece esta opción en ningún de los intentos realizados. Pasan varios días desde que recibe el material y comienza a estudiar sin que ningún preparador específico se ponga en contacto con él para interesarse por su preparación, visto que no había ninguna clase presencial, con fecha 21/10/2022 presenta en el aula virtual una primera prueba de entrenamiento que no se le devuelve corregida hasta pasadas 3 semanas. Además, no existe corrección como tal, no existe un feedback profesor-alumno que le ayude a mejorar. Solamente se le indican calificaciones sin justificación didáctica con sugerencias generales. El plazo de desistimiento transcurre sin que su hijo pueda comprobar que las correcciones no valen para nada y que nadie

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

ha leído el contenido de la prueba. Con fecha 28/10/2022 presenta una primera prueba de nivel que, hasta la fecha de presentación del presente escrito no se ha devuelto. Con fecha 16/11/2022 contacta personalmente con su entrenadora Dña. [REDACTED] y le comunica su deseo de darse de baja de Máster por dos motivos: no existe la posibilidad de recibir clases presenciales, tal y como se informa en la web y le confirman en la reunión presencial que tuvo, previa a la contratación y, no existen correcciones como tal en las pruebas presentadas, únicamente se indican sugerencias generales. La corrección de la primera prueba se realiza a las tres semanas y la segunda prueba presentada sigue, hasta la fecha de presentación del presente escrito, sin haberse devuelto corregida. Dña. [REDACTED] indica que toma nota y que se pondrá en contacto otra persona, pasan varios días y nadie contacta con ellos. Con fecha 18/11/2022, tras haber pasado varios días sin recibir ningún tipo de contestación su hijo envía un e-mail a Doña [REDACTED] reclamando contestación a la solicitud de baja solicitada, al no recibir respuesta y tras varios intercambios de WhatsApp nos convoca a una reunión en las instalaciones de la empresa, con fecha 25/11/2022, indicándoles que es imposible darle de baja en el Máster, al haberse pasado el plazo de 14 días que existe para el desistimiento del contrato. Que procederían a comunicar la solicitud de baja a otro departamento solicitándole que de manera simultánea enviase una reclamación a Secretaría a través del Aula virtual. Hasta la fecha, dicha reclamación está pendiente de resolver. Con fecha 28/11/2022 recibe una llamada de la empresa del departamento de cobros, al indicarle la situación en la que se encuentran le indica que envíe la solicitud de desistimiento del contrato. Tras varios días sin recibir respuesta alguna, con fecha 02/12/2022 presenta nuevas reclamaciones por distintas vías, correo electrónico a distintos departamentos, envío reclamación en Aula virtual, envío Burofax. Con fecha 23/12/22 recibe e-mail indicando preguntando qué tal lleva el curso y si necesita acordar nueva cita con su entrenadora, felices fiestas. El 26/12/22 envía e-mail recordando la solicitud de baja comunicada en la reunión del 25/11/22. Con fecha 03/01/23 recibe un e-mail indicando que está fuera de plazo para la solicitud de baja, A partir de esta última comunicación lo único que han recibido han sido cartas, SMS, correos electrónicos reclamando el importe pendiente de pago restante hasta la totalidad, teniendo su hijo bloqueado el acceso al aula virtual, por lo que no tienen ningún tipo de prestación de servicio por parte de [REDACTED] viéndose obligado a contratar los servicios de otro Centro de Estudios especializado en la preparación de oposiciones para profesor de matemáticas de secundaria, de la que adjuntan certificado de estar inscrito y de los pagos. Solicita la rescisión total del contrato sin asumir ningún tipo de penalización ni pago adicional al ya realizado, se realizó un pago de manera anticipada de 870 euros, primero de los tres pagos acordados, total 2610 euros, correspondiente a la formación durante 36 meses, y que la empresa no vuelva a enviarle ninguna carta de reclamación, ni acose telefónicamente ni le amenace.

La parte reclamante manifiesta que no existen clases presenciales para el alumno tal y como se comprometen a impartir en su publicidad, web y en la reunión presencial con la academia y a su vez dilatan los procesos de enseñanza/corrección para que no se puede ejercer el derecho de Desistimiento una vez se comprueba el engaño del curso. Por favor solicito ayuda para evitar el abuso de esta academia al pretender que pague un curso que no cumple con lo anunciado ni ofertado y por favor solicito que paren las amenazas que estoy sufriendo por parte de la academia y sus servicios jurídicos.

La parte reclamante añade que realiza la [REDACTED] en su página WEB, así como información, incorrecta presencial que se da en las propias instalaciones, documentos en los que se oferta preparación presencial y clases prácticas en los Centros, decide acudir al Centro sito en la calle [REDACTED] de Madrid. Esta publicidad es claramente engañosa dado que es falsa e induce a cualquier persona que la lea a error en este caso con ánimo de que se contrate un curso que no cumple con lo ofertado. Que previo pago del curso me envían al móvil el contrato para que lo firme mediante plataforma [REDACTED] que no se ve nada, pero antes confirmo con mi hijo que en el Centro le han asegurado que hay clases presenciales matinales en aulas con profesores en el centro de [REDACTED]. El día 05-10-2022 recibe el material y día a día se va metiendo en el campus donde no ve ninguna clase presencial ni ningún



Comunidad de Madrid

tema que le pueda guiar en su estudio con lo que como es lógico, y después de haber pagado 870 Euros, mi hijo se descarga los temas y los ejercicios que debe estudiar. La empresa alega que el alumno contrata "una formación abierta" y hace alusión la cláusula 2 en letra pequeña que es contraria a la publicidad que mantiene en la web y que en el momento de la firma del contrato, mi hijo confiando en las explicaciones de la empleada no leyó, ni la empleada le instó a que lo leyera, claro está con la intención de que el curso se contratara... a pesar insisto en que uno de los requisitos que se solicitaron claramente en el momento de la información, matrícula y posteriores reuniones era que el curso debía tener clases presenciales en el centro.... Vamos lo que todos conocemos como un aula con un profesor de matemáticas y varios alumnos.

En relación al desistimiento no lo hemos podido ejercer en fecha dado que a mi hijo le iban diciendo que las clases presenciales se iniciarían "en breve". Además, tal y como se expone en el escrito inicial, como ningún profesor ni instructor se puso en contacto con mi hijo desde que recibe los libros, Mi hijo el día 21 de octubre presenta una prueba en el Aula Virtual la cual no es corregida hasta el 14 de noviembre, con lo que vemos que la metodología es nefasta y que dolosamente están alargando los plazos para que el Derecho de Desistimiento del Curso no pueda ser ejercitado. Solicita que se proceda a rescindir totalmente mi contrato con la empresa [REDACTED] sin asumir ningún tipo de penalización ni pago adicional al ya realizado de 870 euros. (pudiéndose aplicar este pago por el temario y las descargas realizadas, bastante bien pagado), se inste a la empresa a quitar/modificar la publicidad engañosa de su página web dado que la misma puede ser considerada como falsa (no hay clases presenciales en ningún aula del centro) y además induce a error a cualquier consumidor, se prohíba a la empresa enviarme ninguna carta de reclamación más, ni me acose telefónicamente, ni me amenace con llevarme a la vía penal ni me vuelva a decir que me van a embargar mi casa.

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, examinadas las manifestaciones y documental presentadas, se advierte que, aunque el curso no cumple con las expectativas del alumno, esto es, no responde a lo que pensaba, leídas las condiciones del contrato, no se ve incumplimiento por parte de la empresa reclamada, siendo procedente el pago realizado por la reclamante, por importe de 860 euros, más los recibos pendientes de pago.

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.



Comunidad de Madrid

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, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL