



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12201.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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, hace un año comencé a prepararme las pruebas libres con [REDACTED] para la FP de PRL. Durante el año me iban preparando dándome temario (según ellos guiados por la C. Madrid), hacía exámenes con ellos sacando en la mayoría sobresalientes o notables y siendo consciente de que no eran exámenes tipo, solo de evaluación, pero esto me ayudaba para ver que estaba preparada. La sorpresa llega en abril cuando cuelgan exámenes tipo (yo consigo más por internet) y el temario no se parece en nada a lo que se pregunta en los exámenes. Solicito ayuda al profesor a través de un correo y su respuesta es "que no sabe a qué me estoy refiriendo, que de donde estoy sacando eso, que todo aparece en el temario proporcionado por ellos". Me he sentido estafada con el temario aportado, nada que ver con los exámenes de la Comunidad de Madrid. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Solicita la devolución íntegra del dinero ya que me he sentido engañada y he perdido mucho dinero y tiempo.

La parte reclamada alega que en Fecha Inicio de la formación del curso de:27/09/2023, fin 27/09/2025. Se firma el contrato de formación con [REDACTED] del curso de Técnico superior en prevención de riesgos profesionales, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 24 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 2.700€, pagando de entrada 900€ por transferencia y estableciendo, 2 recibos de 900€ a pagar el día 5 de cada mes (Adjuntamos contrato). Recordamos que, en la primera cara de su contrato, 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 logalty, en la cual le llega un mensaje a su móvil y 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 realiza la cliente por propia voluntad ya que, si no abona y confirma la compra, sería imposible comenzar el curso. La primera fase de la matriculación del alumno, esta todo en orden. Una vez matriculada,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 del centro de Alcorcón, online telefónico o videollamada (Toda la información en el doc. expediente académico_5 adjunto), el proceso de inicio es rápido, se matricula el viernes 27/09/24 y el lunes 10/09/24 lo tiene todo en marcha para su inicio, como se puede ver en el pantallazo, campus virtual, contraseñas para entrar, aceptación de condiciones y requisitos, día 28 material en su domicilio, día 30 bienvenida y día 02/10 primera entrevista y aceptación de condiciones por parte del alumna. Tiene hasta el 28/10/2024, 30 días, para revisar, probar y desestimar con su documentación adjunta, en su caso.

Realiza su Primera Entrevista con el entrenador del centro [REDACTED] el 02/10/2024, 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_4, aceptando toda la información sobre la Metodología de Formación Abierta. La alumna reclama la prespecialidad de su curso y recordamos la metodología en formación abierta, a la que se acoge su curso. Y dispone de dicha información desde el inicio, en precontrato, (antes de matricularse) en la Difusora del curso, cuando se matricula (adjuntamos Precontrato y Difusora). 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) marcan ritmo de estudio 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 complementar el proceso de aprendizaje presencialmente en el centro para formar a profesionales para el mercado laboral. También realiza el día 27/09/23 el Módulo de Bienvenida, que es un módulo introductorio donde se explica toda la metodología y como vemos esta leído y cargado al 100%. Comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente y la alumna, como se ve en el expediente del alumno adjunto. Su comunicación es a través del campus y el centro con todo el equipo docente, como se ve en su expediente académico: profesores y entrenadores y resto de docentes- En cuanto a las respuestas y su relación con los profesores, son fluidas y desde respecto por ambas partes. Informar que este curso tiene unas características especiales, ya que nos referimos un curso se *Formación Profesional*, en formato [REDACTED], esto quiere decir, [REDACTED] es el centro formador, y el [REDACTED] es el centro examinador y pone a disposición del alumno que elige esta modalidad al equipo docente de dicho instituto para que ejerzan de examinadores bajo sus criterios de evaluación, esta opción es ofrecida por todas las Comunidades Autónomas de España a través de Ministerio de Educación y Formación Profesional, que es el que Titula. Él puede elegir en que Comunidad Autónoma se examina. Entre Comunidad A y Comunidad A, pueden variar las pruebas y la tipología de examen, pero los objetivos mínimos de los contenidos de estudios son iguales para todos. Dña. [REDACTED] se presenta a la convocatoria de 2024 en la Comunidad de Madrid. Nuestros alumnos, disponen de toda esta información de manera puntual en su plataforma digital campus virtual. La reclamante solicita baja del curso en el centro, el 11 de septiembre de 2024 estando ya fuera del plazo legal, los motivos son, está insatisfecha de sus resultados en los exámenes de la convocatoria de la Comunidad de Madrid, respecto a su aprendizaje con el curso. En este momento se le explica el procedimiento de baja fuera de plazo, a mayores su situación es, que no se le puede dar, ya que ha cursado 55.73% de curso y tiene el curso en vigor, para volver a presentarse en la convocatoria de 2025. (Este proceso es similar a una oposición se lo juegan todo en una convocatoria). Posteriormente al mes pone en marcha sus derechos legales a través de Arbitraje de Consumo. El departamento de profesores responden su reclamación, se le explico a la alumna fue que la editorial se basa en el currículo ministerial y está adaptada a las diferentes convocatorias. De distintas comunidades. Hemos solicitado a compras la factura de compra de septiembre de 2023 para que se pueda adjuntar como justificación de que se le remitió el temario de FP Estudios, para que usted tenga en cuentas que este temario es comprado a una editorial, que cumple con los requisitos ministeriales,) no es material propio.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta una documentación bajada de Internet, ella misma lo indica, pero desconocemos, la fecha, el año y su veracidad es dudosa como prueba para nosotros, por no poder comprobar si son reales. Hemos atendido y respondido a Dña. [REDACTED] en todo momento. El estado económico del curso, de la reclamante, está al día pago tiene el curso pagado.

Doña Gemma ha realizado el 55.73% del curso y dispone de contrato de enseñanza desde el día 27/09/2025

En conclusión y por todo lo expuesto, habiendo finalizado el plazo legal para desistir y ofrecido un servicio adecuado al contratado, no encontramos causa de incumplimiento legal por parte de [REDACTED]. En consecuencia, se deben respetar las condiciones del contrato firmado y no podemos aceptar las pretensiones de Dña. [REDACTED].

Nos obstante, proponemos ampliar el curso 12 meses por el tiempo sin uso, por motivo del proceso de esta reclamación a través de JAC y continuar con su curso y cumplir la meta por la cual se matriculó y presentarse a otras convocatorias de esta u otra Comunidad Autónoma.

No consideremos darle baja del curso, ni devolución de lo abonado, no encontramos causa de incumplimiento legal por parte de [REDACTED] como hemos indicado anteriormente.

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, examinada toda la documentación y las manifestaciones presentadas por la parte reclamante y la parte reclamada, no se observa incumplimiento por la empresa reclamada. No obstante, se hace constar el ofrecimiento de la empresa consistente en: ampliar el curso 12 meses por el tiempo sin uso, por motivo del proceso de esta reclamación, y continuar con su curso y cumplir la meta por la cual se matriculó y presentarse a otras convocatorias de esta u otra Comunidad Autónoma.

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, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]