



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16124.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de junio 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 el reclamante, ha comprado un curso pero al mes de cursar ha decidido cancelarlo por lo deficiente y el engaño por parte de la reclamada, ya que es totalmente diferente a lo que ofrecieron. Le amenazan con mandarle a impagados si no paga la totalidad de su curso porque solo podían devolverle o cancelarle en los 14 días posteriores a la firma. Ha pagado más de 1000 euros a esta academia que no le ha dado nada. Solicita cancelar el contrato.

La parte reclamada alega que en fecha 27.09.2023 Inicio de la formación del curso de:curso de realizador de TV y operador de camara y 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 2.767.16€, pagando de entrada 500€ por transferencia y estableciendo, 12 recibos de 188.93€ a pagar el día 5 de cada mes. Recordamos que, que en la cara de atrás del su contrato, se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, están en el punto 3, 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 [REDACTED] 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 el 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 matriculado, 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 [REDACTED] online telefónico o videollamada (Toda la información en el doc. expediente académico_5 adjunto), el proceso de inicio es rápido, se matricula el viernes 28/10/2 y el lunes 02/10/23 lo tiene

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

todo en marcha para su inicio, como se puede ver en el pantallazo, campus virtual, contraseñas para entrar, aceptación de condiciones y requisitos, día 5/10/2023 material en su domicilio, día 5/10 bienvenida y día 09/10 primera entrevista y aceptación de condiciones por parte del alumno. Y segunda cita de evaluación inicial el día 11/10. Todo en orden, tiene hasta el 5/11/2023, 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 09/10/2023, 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. (Documento Adjunto)

Recordamos metodología y 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 y 28/09/23 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 el alumno, como se ve en el expediente del alumno adjunto. (Expediente Académico). A fecha de 7/11/2023 el reclamante solicita baja del curso, habiendo transcurrido ya tanto los 14 días de contrato, como los 30 días, a mayores en total que concede la empresa. Tras reunión, con el alumno 14/11 se le ofrecen las distintas alternativas siguientes: Aplazamiento académico, Cambio de Titular, Cambio de curso. El día 11/12/2023, el alumno decide hacer cambio de curso y de cliente, dejando de ser alumno de Master D. El día 27/12/2023 se informa del trámite para dicha gestión y se efectúa en los próximos días, siendo el nuevo Cliente [REDACTED] del curso de Auxiliar veterinario y cuidador de animales de zoológico. La nueva alumna comienza el curso con normalidad cumpliendo con todos los pasos correspondientes en protocolo de inicio de curso. (Expediente académico). A fecha de 15/04/2024 solicita baja por motivos personales, esta nueva alumna. A fecha de 25/04/2024 tras reunión de baja fuera de plazo se le ofrecen las alternativas pertinentes. A fecha de 7/10/2024, el reclamante del primer curso Don [REDACTED] Castro, pone en marcha sus derechos legales a través de OMIC sien la siguiente la respuesta por parte de la empresa: (Copiada y adjunta).

La empresa no considera incumplimiento del contrato, por lo tanto, rechaza las pretensiones del reclamante y se le informa que estamos adherido a al Sistema de Arbitral de Consumo.

En fecha de 5/12/2024 recibimos reclamación por Arbitraje y el 7/4/2025 citación de la misma: El estado económico del curso, de la reclamante, esta al día pago tiene el curso pagado.

Don [REDACTED] no dispone de ningún curso ni es cliente de [REDACTED] nero por sus reclamaciones, entendemos que sigue siendo el pagador de la alumna actual [REDACTED]

[REDACTED] que finalizó su contrato de enseñanza el 28/09/2024 con la consecución del un 25.5%

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]

Se debe pagar la deuda de los 7 recibos pendientes de 1322,51€.

La parte reclamante manifiesta que en el año 2023 me inscribí en [REDACTED] para cursar un FP Audiovisual. El coste de este FP era de 2.700€. lo cual pagué 500€ de adelanto y quedé pagando 188€ mensual. Exactamente cuando tenía 31 días cursando, decidí darme de baja de la academia por la paupérrima educación que ofrecen, ya que me ofrecieron una educación de calidad y completamente diferente de la que recibí. Punto por lo cual ellos están fallando en su contrato, que me ofrecieron clases presenciales, y la verdad es que nunca me dieron una clase presencial,



Comunidad de Madrid

ya que todas sus clases están grabadas y almacenadas en YouTube hace más de 7 años. En principio ellos me dijeron que había firmado un contrato y que si no pagaba me introducían en el Asfne. Pague 4 o 5 mensualidades más por sus amenazas, hasta que decidí acudir a ustedes para ver si me pueden ayudar con esta empresa fraudulenta y abusadora, yo solo pido que se me cancele el contrato con esta empresa, no pido la devolución del dinero que he pagado en vano, que son más de mil 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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, **no procede la devolución del importe pagado por el reclamante**, 1444,65 euros, al estar fuera del plazo de desistimiento, 14 días desde la firma, **sin que proceda el abono por parte del reclamante de la cantidad pendiente**, 1322,51 euros, toda vez que, en su caso, se ha producido de hecho un cambio de las relaciones contractuales, tanto del beneficiario como del curso.

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.



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 junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]