



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14959.5/2023

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] 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, me he apuntado a "una academia" donde me informaron que las clases sería una vez a la semana de dos horas cada una, cuyo precio eran 55 € al mes por asignatura, aunque, al haber iniciado ellos la tercera semana de septiembre, si quería acceder a las clases de septiembre tendría que pagar 30 € por las dos clases más el mes en curso, es decir, los 55 €. Yo por razones laborales y escolares no tengo disponibilidad para ir a la academia a la hora que me tocaría clase, ya que no dispongo de tiempo suficiente, pero la primera persona con la que hablé me comentó que las clases podrían ser presenciales o conectarme online, y en el caso de que no pudiera conectarme tampoco online ni ir, se me enviaría la clase grabada. Yo contacté con ellos por primera vez el 20 de septiembre para informarme, pero al final me decidí a pagarlo el 4 de octubre, donde pagué 30 € de septiembre más 55 € de octubre, según hice el pago me dijeron que en la mañana me lo pagaban, y ya por mucho que la escribí no supe de esa mujer, hasta el día siguiente por la tarde que le pregunté dónde estaban los dos vídeos correspondientes a septiembre y en vez de contestarme ella, me llamó otro número, que por lo que entiendo es su hermana, diciéndome que me mandaba ya mismo las clases que se le había olvidado. Me pasó las clases, y el domingo 8 que yo libré en el trabajo y me pude poner a ver los vídeos (que ya debería haber recibido 3 vídeos, los dos de septiembre y el primer vídeo del primer martes de octubre) y solo estaban los dos de septiembre, pero al ponerme con los vídeos era imposible distinguir muchas cosas de la pizarra puesto que la calidad es pésima y se ven

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

pixelado/difuminado, vamos que solo se la distingue a ella. Desde luego yo si sé que me va a mandar eso no pago nada. Se lo comenté y me dijo que sin problema me los grababa de nuevo, le dije que vale, pero le recalqué que no eran solo dos vídeos, que ya correspondían 3, aun así, me insistió que sin problema que al día siguiente me los pasaba de nuevo. No supe nada y ya a última hora de la noche les dije que por favor les agradecería que me devolvieran mi dinero que eso no es lo que estaba buscando, sus respuestas fueron que los videos se ven bien y que fuera presencial a la academia para que viera lo bien que va la academia. Lo que ella no entendió es que por mucho que yo pudiera ir los siguientes días a la academia, las clases anteriores las había pagado y eso no lo tenía. Me volvió a decir que se ven bien y que fuese a las clases presenciales. Al martes siguiente, me presenté en la academia sobre las 19:45 llegué con un amigo que me acompañó, para poner una reclamación. La puerta estaba abierta, entramos y saludamos a la persona que estaba en recepción, le pedimos amablemente una hoja de reclamaciones, lo cual nos dijo que no tenían, les comenté que legalmente tienen que tenerla, se fue a hablar con la profesora que estaba dando clase en ese momento (la clase que me tocaba a mi), y salió el hombre de nuevo y nos dijo que esperábamos, como era mi clase sabía que acababa a las 20:30, al rato le volví a insistir con la hoja de reclamaciones, volvió a la clase para decírselo a la profesora, al rato escuchamos a [REDACTED] como despidе a los alumnos, y viene a hablar conmigo a intentar que le explique qué porque quiero poner una reclamación, le digo no tengo nada más que hablar con ella, que por favor me facilite una hoja de reclamaciones y dice que no, que no hay. Me veo en la obligación de llamar a la policía, los cuales se presentan, pero hasta que no llegó su hermana una hora después no me facilitó la hoja de reclamaciones, mientras tanto no pararon de insistirme en que les explicara por qué quería ponerla, diciéndome que estaba yo estresada cuando ella no para de gritar diciéndome que menudo escándalo estaba montando. Dijeron varias veces que ellas no tienen ningún problema en devolverme el dinero, pero todavía no he visto el dinero. A parte de los videos, tampoco estoy contenta porque supuestamente la academia te facilita ejercicios, os únicos ejercicios que me pasaron fueron los que mi profesora de mi universidad ya nos había dado, aun así, le pedí por favor que me pasará más para practicar, me dijo que si, y aun así se lo recordé varias veces y tampoco me los pasó. Y desde luego no estoy nada contenta con el trato ni con las formas. Para aportar más información, me dijo que no volviera por la academia, y delante de la policía negó que ella diera clases. Adjunto archivos para completar esta reclamación. Solicita que me devuelvan mi dinero, los 30 € de las dos clases ("videos") de septiembre que no se ven bien, y los 55 € del mes de octubre que no he recibido ni una sola clase, en total 85 €. Cuantía reclamada 85,00 €.

La parte reclamada alega que se adjunta el enlace de una clase de física que se le envió y reclama que no hay nitidez en la pizarra. Aparece la profesora explicando y se ve claramente la pizarra sin pixelar, además de buen audio y compañeros conectados que seguían la clase sin ninguna queja ni problema de visualización. Se le propone que venga a la academia y se le repiten las clases, o se le vuelven a grabar.

La parte reclamante manifiesta que no se ha resuelto el conflicto con la empresa, yo sigo reclamando el dinero que les pagué, que fueron 85 €, 30 correspondiente a 2 clases de septiembre y 55 correspondiente a las clases de octubre que en teoría eran 4 clases. Adjunto en este correo un audio donde se me indican estos precios y donde se da la opción de enviar las clases grabadas. Solo se me llegaron a enviar las dos clases de septiembre, unos videos que se ven muy mal, y en muchos momentos del video no se distingue lo que pone en la pizarra. Se lo dije a la empresa en su momento, y me dijo que me grababan de nuevo las clases que no había problema. Pero me dieron largas y largas y nunca se me grabaron de nuevo esas clases, la respuesta final de la academia fue que se veían bien los vídeos y que fuera a clase a comprobarlo. Pero yo no tenía tiempo por eso cogí la academia porque t enviaba los videos grabados. Esos videos no se ven bien y nunca se me repitieron. Adjunto conversación de WhatsApp donde me dicen que lo graban de nuevo y finalmente me contestan que vaya a clase que los videos se ven bien. En las alegaciones que hace la empresa ante la reclamación, indica



Comunidad de Madrid

que se me pueden grabar de nuevo las clases sin problema, pero yo las necesitaba en su momento y no me las grabaron de nuevo. A día de hoy yo ya tengo aprobada esa asignatura por lo que ya no me vale que me grabe las clases de nuevo. Si lo requieren puedo adjuntar foto de la

asignatura aprobada de física. A parte en la documentación que ella adjunta, solo hay pantallazos de los vídeos, que perfectamente pueden haber cogido los mejores momentos, y el link que hay para acceder al vídeo no funciona, o por lo menos yo no puedo acceder a verlo. Y aun así ella adjunta un vídeo, cuando realmente fueron dos videos que pasaron y que no se veían bien. Por tanto, sigo reclamando el el 30 euro correspondiente a esos dos videos de las clases de septiembre que nos e ven bien y que nunca me repitieron, y los 55 euros correspondientes a las 4 clases de octubre que les reclame antes de que me pasaran ningún video puesto que ya había tenido mala experiencia con los videos de septiembre.

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, no habiendo la empresa reclamada desvirtuado las manifestaciones presentadas por la reclamante ni aportado pruebas, ofreciendo únicamente que la alumna vuelva a clase o volver a grabar los vídeos, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe total de 85 euros solicitados**, en concepto de 30 euros de las dos clases ("videos") de septiembre que no se ven bien, y los 55 euros del mes de octubre no recibidas.

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, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL