



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 779 /2024**

En Palma de Mallorca, el día 21 de enero de 2025, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTA:** Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

#### **VOCALES:**

Doña Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Juan Carlos Lluch Cerdá, propuesto por las organizaciones empresariales.

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que no comparece a la audiencia por teléfono.

**Reclamada:** MASTER DISTANCIA, S.A.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Contratación de formación a distancia. Disconformidad del consumidor con la formación recibida.

El consumidor alega que el 3 de enero de 2023 contrató el curso de formación para la oposición de Educación Física con la academia Máster Distancia, S.A. En el curso se incluían dos tipos de docentes, entrenador y orientador, encargados de la planificación, seguimiento docente y formación de habilidades prácticas, y profesores con los que se podía contactar en los horarios establecidos o por mensajería.

Expone que no ha tenido posibilidad de disfrutar durante ciertas semanas de entrenador hasta que reclamó el 3/5/2023 a la empresa, y que tampoco ha recibido contestación telefónica un mínimo de 10 veces, reclamando a la empresa una segunda vez el 10/10/2024.



La empresa presenta alegaciones indicando que, si llama fuera del horario establecido para tutorías o a la central y los profesores no pueden atenderle, salta el contestador y contactan posteriormente con los alumnos. Presenta una llamada en que era festivo local y se llamó al alumno en el siguiente día laboral. Si se trata de una duda específica de contenido y no se puede resolver al momento, se le ha emplazado a enviar la duda por mensajería y se ha respondido a la consulta. Todas las dudas que ha remitido han sido resueltas en plazo, de manera que no se le ha desatendido.

#### **PRETENSIONES:**

El consumidor reclama la parte del dinero que ha pagado por el importe equivalente al tiempo que resta del disfrute del curso, ya que no quiere continuar con el curso.

Se inicia la audiencia y es imposible contactar con el consumidor para que comparezca por teléfono. Se llama varias veces al número indicado en la reclamación sin respuesta. La empresa comparece por escrito.

Vista la incomparecencia del consumidor, se procede a la lectura de la reclamación y las alegaciones de la empresa por los árbitros y se remiten por correo electrónico al consumidor unas preguntas necesarias para poder emitir el laudo.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

#### **LAUDO:**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas la reclamación y las alegaciones presentadas, este Colegio Arbitral resuelve en base a las siguientes consideraciones:

El consumidor alega que estuvo varias semanas sin poder contactar con un entrenador hasta que reclamó y le asignaron otro entrenador. También expone que no ha recibido la atención telefónica que esperaba al contratar el curso. De la documentación obrante en el expediente, se desprende que hay varias sesiones en que el entrenador no ha prestado el servicio y que la mensajería se responde, pero en ocasiones esta respuesta se realiza varios días después de que el alumno realice la consulta. Por otro lado, la mercantil reclamada, ha acreditado que ha atendido las reclamaciones del consumidor y que la atención telefónica o por mensajería, si no se ha podido realizar al momento, se ha atendido en un momento posterior. Propone al consumidor varias opciones si no desea continuar con el curso: aplazamiento académico, cambio de cliente, cambio de alumno (si el alumno conoce a otra persona interesada), cambio de curso (si dispone de 6 meses de contrato).



Por lo tanto, se deduce que existe una falta de medios adecuados por parte de la empresa para dar el soporte esperado por el consumidor cuando contrató el curso y que le ha ocasionado ciertas molestias al tratarse de una formación a distancia. No obstante, la compensación solicitada por el consumidor no es proporcionada con la falta de medios manifestada, ya que no se ha dejado de prestar la formación por parte de la reclamada.

Por todo lo expuesto, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, este Colegio ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y resuelve que el reclamante podrá optar por una de las soluciones que ofrece la mercantil reclamada, teniendo en consideración a efectos de su aplicación la fecha en que se admitió a trámite la solicitud de arbitraje (29 de octubre de 2024), u optar por la ampliación del disfrute del curso por un plazo de 3 meses a la fecha de finalización establecida en el contrato sin coste para él, a efectos de compensar la falta de medios manifestada y poder completar el curso adecuadamente.

Este laudo ha sido dictado por UNANIMIDAD de los miembros del Colegio Arbitral.

Notifíquese a las partes este 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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL