



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01990.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en el mes de julio de 2017 una comercial de la empresa se pone en contacto con ella para informarle sobre un curso de gobernanta de hotel. La queja es por la poca relación de lo ofertado del curso con la realidad. El 6 de julio le envían un email, que aporta como prueba en el que informa del plazo de preinscripción es hasta el 20 de julio, aunque había informado que hasta septiembre no podía empezar y por tanto no puede desistir en los 14 días que pone en el contrato.

El temario está desactualizado, las clases on line son mas bien tutoriales, cuando entendió que tenía plataformas on line y a la vez clases presenciales que no existen y el tutor lo único que hace es asignar apartados. Las correcciones, lo son de plantillas pero sin explicaciones.

Solicita que se acuerde la baja del curso y devolución de lo abonado, el 19 de julio 250 y 607,50 euros y el 6 de julio 857,50 euros. En total 1.715 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Manifiesta que desde que hizo la inscripción, puso en conocimiento de la empresa que no podía comenzar hasta septiembre, por lo que no puede conocer el contenido del curso hasta que no lo empieza. En octubre de 2017 es cuando informa que no está conforme.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Informan que el contrato se suscribe el 19 de julio de 2017 y se concierta por una duración de doce meses y precio de 1715 euros.

El 14 de septiembre de 2017 tiene una primera entrevista con su entrenador que le vuelve a explicar todo el sistema, pero recibe el material en fecha 21 de julio de 2017. Utiliza los servicios hasta 16 de noviembre de 2017, deja de ir a clase pero sigue entrando en la plataforma on line. En este tipo de cursos hay un objetivo de estudio on line y otro en papel, y si sabía que no podía empezar hasta septiembre, podía haber solicitado un aplazamiento del mismo. Consideran que el centro ha cumplido con sus obligaciones y no procede devolución.

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 de la reclamante debiendo considerarse resuelto el contrato de formación suscrito entre ambas partes en fecha 19 de julio de 2017, **reintegrándole la cantidad total de 1.104,59 euros**, correspondiente a la diferencia entre precio total abonado por el curso: 1.715 euros y las cantidades pagadas en concepto de matrícula, así como a la parte proporcional de 5 cuotas, ya que ha utilizado parcialmente de los servicios disponibles entre julio y noviembre de 2017.

La reclamante manifiesta que comunicó al comercial que la ofrece el curso, que hasta mediados/finales de septiembre de 2017, no podía comenzar. No obstante, mediante correo electrónico, el representante del centro de formación señala que el plazo de inscripción era el 20 de julio, motivo por el cual realiza la matrícula, no disponiendo de toda la información del curso hasta que realiza su primera entrevista con su entrenador, el día 14 de septiembre de 2017. La empresa admite en sus alegaciones la realización de esta primera entrevista.

Por las anteriores circunstancias no puede considerarse que la usuaria dispusiese de información suficiente que permitiese valorar su continuidad.

No procede la devolución de la totalidad solicitada ya que, con independencia de las incidencias de inicio, se comprueba que hasta noviembre de 2017 hay constancia de la utilización de parte de los servicios que la empresa pone a su disposición, así como una serie de gestiones y tramitación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal empresarial.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL