



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02042.6/2018

RECLAMANTE:
RECLAMADO :



Curso de Técnico en Farmacia y Parafarmacia

En Madrid, a 08 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:



empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:



en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.



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 lo siguiente: En junio de 2017 recibió llamada comercial para iniciar curso online aunque no se le facilitó en ningún momento copia del contrato ni condiciones del mismo. Al mes siguiente se arrepintió de su decisión (al darse cuenta que no tenía tiempo para realizar el curso); entre agosto/diciembre realizó varias llamadas comunicando su voluntad de darse de baja pero le indicaban que tenía que abonar el curso completo a pesar de haber abonado dos cuotas mensuales sin haber recibido ninguna clase online ni utilizado la documentación que le remitieron (el paquete continúa sin abrir en su domicilio y no le admiten devolución); no firmó nada y no se le informó sobre las cláusulas detalladas del mismo). Intentó acceder con las claves que le dieron observó que se le ha vetado el acceso, impidiendo verificar el contenido de su contrato y a las obligaciones que supuestamente asumió, pese a no ser informada de ello, cuando le dieron de alta por teléfono. Solicita se declare nulo por abusivo e ilícito el contrato y se sancione a la compañía infractora. Reclama 202 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que con fecha 1/06/2017 formalizó su inscripción en el curso de Técnico en Farmacia y Parafarmacia tras recibir la información precisa por parte de una asesora. El contrato de matrícula y compra del curso se formalizó a través de la grabación de la conversación telefónica mantenida con ella. Se le remitió copia escrita del mismo por correo electrónico y se subió al campus online al que tenía acceso con sus claves. En fechas previas a la inscripción solicitó información sobre los contenidos y se le remitieron también vía mail (incluyendo los detalles de las condiciones acordadas respecto a los importes); en el documento



Comunidad de Madrid

de información de dicho curso se informaba sobre el derecho a desistir del contrato y consecuencias del mismo, quedando patente que no se omitió dicha información. Las únicas cuotas abonadas (de las 33 acordadas) corresponden a las mensualidades de julio, agosto y septiembre de 2017; a partir de ese momento dejó de atender el pago de los recibos. Con fecha 20/12 se realizó una gestión telefónica para requerirle el pago de recibos atrasados, reiteró que había dado orden al banco de devolverlos todos ya que en su Ayuntamiento le habían ofrecido un curso gratuito. El 4/01/2018 se bloqueó su acceso al campus online ante la reincidencia en el impago, en tanto no regularizara las mensualidades pendientes. Por todo lo expuesto, entienden que la reclamación presentada por la alumna no se sustenta. Solicitan la cancelación de la deuda pendiente.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que cuando le llamaron por teléfono entendió que abonaba **los importes mensuales por la formación** y que en ningún caso hubiera contratado si le hubieran indicado que el importe se debía al curso y que se obligaba a su abono aunque no completara el tiempo o no pudiera realizarlo. No ha abierto el material que le enviaron, lo tiene en su domicilio y se compromete a su devolución. No solicita el reintegro del importe que ha abonado pero pide que se le exima del pago del importe que queda pendiente y que no incluyan sus datos personales en ficheros de impagados.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

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** la pretensión de la reclamante por cuanto y sin perjuicio de traer a colación la obligatoriedad de cumplimiento de un contrato por las partes que lo suscriben, lo cierto es que se ha creado una duda razonable sobre la información que se transmitió a la cliente en lo que al aspecto económico se refiere (importe del curso o del periodo formativo) y esa posible información deficiente, en la que la reclamante ampara su pretensión, no ha sido rebatida por la compañía al no haber aportado la grabación que se efectuó. A mayor abundamiento, se constata que en el contrato escrito aportado no figura firma del comprador del curso por lo que carece de valor probatorio en la reclamación que nos ocupa. Por todo ello, en justa equidad, se declara terminada la relación convenida entre las partes.

La reclamada no debe devolver cantidad alguna a la reclamante ni la reclamante debe abonar los importes que quedan pendientes de pago, quedando, en consecuencia, extinguida toda deuda que hubiere podido generarse por lo que la reclamada deberá realizar las gestiones oportunas para excluir los datos personales de la reclamante de cualquier archivo sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haberle incluido.

A su vez, la reclamante deberá entregar a la reclamada, en su delegación de Madrid, todo el material que ésta proporcionó en perfecto estado.

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



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Madrid, 08 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL