



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03278.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de junio de 2019 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 lo siguiente: En 2011 efectuó matrícula, se le envió albarán contrato sin indicar límite temporal finalización curso; en 2014 efectuaron ofertas no solicitadas y persistentes (aceptó curso con temario actualizado pero no recibió ningún documento con cláusulas sobre la adaptación que en realidad suponía curso nuevo). En 2015 técnicas comerciales piramidales (presión para comprar productos secundarios); contactaron con ella. En 2017 paga las cuotas; en cualquier retraso: acoso teléfono, sms amenazantes. No tiene ningún contrato por escrito y firmado de los cursos (resultantes de ofertas no solicitadas y persistentes). Solicita rescisión de todos los contratos existentes; llegar a un acuerdo lo antes posible; que se reconozca todas las omisiones engañosas (ninguna información, plazo y derecho desistimiento).

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente, dirigidos a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, entre otras, manifiesta que ha adquirido los cursos siguientes siendo conocedora de las condiciones, características y plazo de desistimiento y que constan abonados en su totalidad: curso de "Community Manager" (el 11/01/2011); nuevo "Commnity Manager" (26/11/2014) y "Desarrollo Aplicaciones móviles" (25/02/2015). Los siguientes presentan saldos pendientes de amortizar: 191,30 euros "Edición de video digital" (15/06/2016); 588 euros "Marketing Movable" (30/11/2016); 760 euros "Marketing online+Urcj" (7/06/2017); 836 euros "Desarrollo aplicaciones móviles" (4/09/2017). Formulan reconvencción por la deuda de 2.375,30 euros, deuda líquida, vencida y exigible, puesto que ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, el Centro ha dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Se entrega, en este acto, las grabaciones aportadas por la compañía con fecha 6 del presente, otorgando un plazo de 7 días (hasta el 14, inclusive) para que pueda escucharlas y pronunciarse al respecto, si así lo considera. No reconoce haber contratado los cursos que la compañía ha relacionado en sus alegaciones, a excepción del de Community Manager; ha recibido material didáctico de distintos cursos pero no puede decir a que corresponden; tiene cajas que no ha abierto. Se le demanda que aporte e indique, en el plazo otorgado, a que cursos corresponde el material que tiene en su poder.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, aporta grabaciones (cuya copia es entregada en este acto a la reclamante) y se opone a la reclamación. Formulan reconvencción por la cantidad de 2.375,30 euros adeudada.

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 en base a lo siguiente:

En las grabaciones aportadas se constata que

- Se ha concedido 2 ampliaciones, en el periodo formativo, de 6 meses de duración, cada una, para el curso "Community Manager", ofrecidas "gratuitamente" pero vinculadas/asociadas a la adquisición de dos cursos distintos ("Edición Video Digital y "Marketing Mobile")
- La contratación del curso "Edición Video Digital" queda acreditada y las condiciones ofrecidas (47,70 euros por 20 meses e información sobre el derecho a desistir o cambiar curso).
- En el de Marketing Mobile se han omitido condiciones esenciales en la contratación como es la referente al derecho de desistimiento y en algunos momentos se puede dudar si es ese curso el que se contrata o es Marketing Online.
- No queda acreditada la adquisición del curso de "Desarrollo aplicaciones móviles" de fecha 4/09/2017. Se menciona la finalización en octubre 2016 de un curso de igual denominación, pudiendo deducirse que corresponde al que la entidad manifiesta haberse adquirido el 25/02/2015 y que consta abonado.
- Se menciona la finalización, en un mes, de un curso de redes sociales que ni se ha acreditado ni figura en alegaciones.
- No se han acreditado las condiciones bajo las que se contrataron el resto de cursos, a pesar de haberse requerido expresamente.

Se han detectado incidencias en determinados correos electrónicos que la entidad envía a la alumna para dar la bienvenida e informar sobre datos del campus, nombre del profesor, entre otros. En la mayoría de ellos comunican una suscripción "gratuita, durante 3 meses", a su revista pero con una renovación automática, por un año, al coste de 79,50 euros, si el alumno no indicara lo contrario, cargando sobre el alumno la obligación de solicitar la baja de un servicio/producto que no ha solicitado. En alguno de esos correos no figura el nombre del curso por el que dan la bienvenida pero sí la suscripción en los términos mencionados.

La parte reclamante contesta en el plazo otorgado para la audición de las grabaciones aportadas por la compañía.

Por todo ello, en justa equidad, **la reclamada deberá anular la deuda de DOS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS (2.375,30 euros)**, impuestos incluidos por los cursos que figuran pendientes de pago en las alegaciones aportadas, no procediendo reintegro alguno por importes que fueron abonados.



Comunidad de Madrid

A su vez **la reclamante deberá poner a disposición de la reclamada** todo el material didáctico que tenga en su poder de los cursos que constan pendiente de pago en las alegaciones de la reclamada, alegaciones que se adjuntan con el presente Laudo.

Quedando con ello rescindido cualquier contrato que existiere **a fecha 6/06/2019** (fecha de las alegaciones de la compañía), no teniendo nada mas que reclamarse las partes entre ellas, por la reclamación planteada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, 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

Previo 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, 07 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL