



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03746.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de febrero 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: contrató los servicios de [REDACTED] y a los 10 días pidió la baja. Le comentaron que para darse de baja tenía que pagar la primera mensualidad y así lo hizo. Posteriormente, cuando volvió, le dijeron que ya habían pasado 15 días y que tenía que reclamar. A partir de ahí ha intentado solucionar el problema y sólo ha encontrado malas formas y malas caras. Su postura es que pague y no atienden a razones. Pasado el tiempo decidió dejar de pagar, puesto que no le daban de baja. No ha utilizado ningún servicio de [REDACTED]. Le mandaron los temarios, el "1", que eran simples fotocopias. Las quiso devolver y le dijeron que no se hacían cargo. Por ello, solicita que le den de baja, que le saquen del fichero de morosos, y no pide la devolución de lo que pagó, sólo que le dejen en paz y no le sigan amenazando.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 8 de noviembre de 2017, en el que, en síntesis, manifiesta que en relación a la solicitud de arbitraje, piensan mantenerlo en la cita correspondiente una vez se señale.

Con posterioridad, presenta igualmente la reclamada, por medio de su representante, escrito de fecha 5 de febrero de 2018, un nuevo escrito, en el que alega, en síntesis, que en fecha 04.02.2016 y fecha Fin Formación 04.02.2019, la Sra. Delegado firma el contrato de formación con [REDACTED] del curso de GUC (35): Guardia Civil, que comercializa esta mercantil, suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses, la forma de pago la elige el cliente dentro de unas tarifas marcadas por [REDACTED]



en este caso se abona 250 € de pago inicial y se establecen 9 mensualidades por recibos de [REDACTED] de un importe de cada plazo de 234,08 €. En la primea cara del contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, está bien a la vista y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. La alumna recibe en su domicilio el material de estudio el día 17.02.16. No obstante, después de su matriculación realiza su primera Entrevista con su entrenadora perfil docente y ajenos al ámbito comercial, concretamente el día 18.02.2016 y durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc. Se le aclaran dudas si las hubiese. Se comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente, manteniendo los contactos de profesores y orientadores, aquí manifiesta sus ausencias sin manifestar al mismo ninguna queja ni descontento. No tienen constancia de su solicitud de baja en plazo ni presentándose en el centro que se deje reflejado por parte de administración ni por escrito como indica el contrato. En cualquier caso, si los clientes solicitan baja e fecha de 14 días desde que reciben el material, se le devuelve el dinero su pago inicial y ellos devuelven el temario, sin más, es una gestión al uso. La reclamante en sus alegaciones indica que no fue así, pero no tienen ningún escrito por su parte, ni al centro ni al campus virtual de que estaba solicitado la baja, poco se podía hacer si no tenían constancia. Hasta que no llega esta reclamación oficial de arbitraje, solo era una alumna impagada. La reclamante está al día de pago y tiene a su disposición la formación por el tiempo contratado. Como se puede ver durante todo este tiempo con ellos, se le han enviado numerosos mails y el servicio contratado. En conclusión proponen continuar la formación, no considera la devolución del coste de curso por no haber incumplimiento por parte de [REDACTED]. Devolverán el tiempo no utilizado al interponer esta reclamación, por 6 meses. La empresa cumple en todo momento con las obligaciones contraídas con la alumna, todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el período de contratación.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y, en síntesis, alega que le presentaron el programa del curso de trabajo con una seguridad de trabajo del 100%, llegándole a decir que si no aprobaba le devolverían el dinero que debía abonar por el curso. No le hicieron ninguna evaluación física. Le facilitaron el material, pero nada más recibirlo, a los dos días lo llevó a las oficinas de [REDACTED] pidiendo la baja en el curso. Se fio de lo que le dijeron y por ello contrató el curso. Al mes le pasaron el primer recibo, y pagó otros dos recibos más, en total, 484 €, de los 2.356,63 €, que costaba el curso, por lo que le reclamaron 1.872,63 €. Se enteró de que su constitución es excluyente para optar a un puesto como es el del curso ofrecido. No ha hecho uso del curso. Sólo quiere que le dejen en paz, rechazando el dinero que ha pagado.



La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante quien, sin perjuicio de reiterarse en sus anteriores alegaciones, añade, en síntesis, que a la alumna sólo se le habló de una oposición, nunca de trabajo. Cuando se le informa del curso, se le facilitan todas las condiciones del mismo. En ningún sitio existentes condiciones físicas como parte del curso y su constitución no es excluyente para superar la oposición. No obstante, existen entrenadores físicos. Desconocen con quién habló para darse de baja en el curso, sin que existan registros, teniendo en cuenta que ante situaciones de solicitud de baja son flexibles porque aceptan bajas presentadas hasta 30 días después de formalizar un curso, para devolver el dinero entregado, de tal manera que si hubiera cursado la baja debidamente, se le habría dado sin ningún problema. Tiene un escaso seguimiento del curso del 4%. Al no constar la solicitud de baja, el asunto se pasa al Departamento de Cobros. Ante la situación generada en este supuesto, propone dar de baja en el curso a la reclamante, sin restitución de la cantidad abonada, pero cancelando el resto de lo que queda por abonar, haciendo constar que se encuentra fuera del registro de morosos de la Asnef.

El presidente del Colegio Arbitral da traslado del ofrecimiento realizado por la representante de la mercantil reclamada a la reclamante, la cual acepta el mismo.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual se formaliza la baja de la reclamante en el curso que contrató con la reclamada, sin restitución de la cantidad de 484 €, abonada por la reclamante, pero cancelando la obligación de la misma de abonar el importe restante, de 1.872,63 €, como pago por el curso, con la declaración expresa de que la reclamante no se encuentra incluida en el registro del Asnef, al no encontrarse en situación morosa, por no deber cantidad alguna a [REDACTED]

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 09 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO/ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL