



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03784.5/2018

RECLAMANTE:
RECLAMADO :

En Madrid, a 28 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: En diciembre de 2016 solicitó información referente a la titulación de Naturopatía. Contactaron con ella y le explicaron todo (titulación, forma de pago, etc.); le pareció bien y quedaron en llamarla después de Navidades. Contactaron de nuevo y le indicaron que debía abonar 100 euros antes de mandarle el temario, tenía 15 días para devolverlo en caso de que no le convenciera y abonar 100 euros todos los meses. Ingresó los 100 euros, pasaron los 15 días y no mandaron los libros; reclamó en varias ocasiones y al no ver ninguna formalidad les indicó que no quería seguir y que no enviaran los libros. En febrero devolvió el recibo pagado de 100 euros; a los pocos días llaman para decirle que llevaban los libros y les contestó que ya había avisado a la empresa de que no los quería. Unos días más tarde de esa llamada una vecina le dice que dejaron los libros en su casa porque el transportista le comentó que ella había pedido que los dejara, no firmó nada ni le dieron ningún albarán de entrega. Reclamó de nuevo y pasaron a retirarlos. Al cabo de unos 3 meses observa que le están cobrando todos los meses 100 euros. Los anuló, el banco devuelve las cuotas excepto 100 euros por el tiempo que pasó en la devolución. Le están reclamando el pago. No tiene libros, no ha empezado el curso, no ha firmado la entrega ni la recogida y no está estudiando Naturopatía con ellos. Solicita que dejen de llamarla, no pagar el curso y devolución de los 100 euros que le cobraron.

La parte reclamada mediante escritos dirigidos al Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta que adquirió el curso superior de Naturopatía y Terapias Complementarias con fecha 2/01/2017 y le fue remitida a su domicilio con fecha 6/02/2017; el primer recibo se produce después de la recepción. Adjunta grabación en la que el alumno da su conformidad a la realización del curso, facilitando todos sus datos personales y bancarios para la suscripción y las llamadas realizadas con posterioridad a la suscripción para interesarse por la entrega del curso. No consta solicitud de devolución en plazo ni que se haya

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

enviado un transportista para retirarle las mercancías; entendiendo que la reclamante deberá localizar la empresa a la que ha entregado el material didáctico recibido. A fin de dar una solución lo más equitativa posible, a pesar de haberse ejercido el derecho de desistimiento de forma extemporánea, ofrece la resolución del contrato de enseñanza, debiendo la reclamante poner el material didáctico a disposición de la empresa para la retirada del mismo

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 mediante escrito, incluido en expediente, en el que se reitera sus alegaciones y pretensión.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que se afirma y ratifica en las alegaciones formuladas y en la documentación y grabaciones aportadas.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante toda vez que la mercantil, a fin de dar una solución lo más equitativa posible, ha ofrecido la resolución del contrato de enseñanza, dicho contrato queda resuelto, debiendo en consecuencia, **reintegrar a la reclamante la cantidad de CIEN EUROS (100 euros)**, impuestos incluidos que ésta abonó, no teniendo las partes nada más que reclamarse entre ellas.

En lo que respecta a la devolución del material didáctico **no procede devolución alguna** al haber manifestado la reclamante no tenerlo en su poder puesto que lo habían recogido, manifestación a la que este Colegio Arbitral otorga presunción de veracidad en base a lo siguiente: El material no se entregó directamente a ella, sino a una vecina, según alega. No se sabe a quien pertenece la firma que figura en el documento de entrega puesto que la vecina dijo no haber firmado nada y la reclamante no reconoce como suya. La responsabilidad de la entrega del producto a la persona interesada o autorizada es de la empresa y no consta autorización de doña [REDACTED] para que el producto fuera entregado a persona distinta de ella. En teoría el material "pudo no haber llegado a su poder" por lo que carece de sentido que haya reconocido que la vecina se lo entregó para luego decir que fue recogido por la empresa o persona enviada por ella, siendo esto más fácil de detectar.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

El **abono** de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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.

Previa 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, 28 de septiembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL