

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04792.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALIS:

en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 que: en noviembre de 2015 un teleoperador de [REDACTED] llamó por teléfono y le ofreció un Curso de edición de video. En ese momento le comentó que ya se dedicaba a editar contenidos de video, y esa misma persona le comentó que era un curso profesional y que seguro que le venía bien. Al final, tras repetirle que era un curso de alto nivel y que contaba con 30 días para comprobar el curso, decidió comprarlo. En diciembre recibió el curso, que no pudo hacerlo por problemas de trabajo y familiares. En mayo retomó el curso, en ese momento se dio cuenta de que no podía hacerlo, por enviarle el programa en una edición que no tenía, pero le enviaron un formato digital, que no podía leer en su ordenador. En junio envió su primera queja. Después de meses le respondieron que ese era el curso y que no podían hacer nada. Volvió a quejarse, porque le vendieron un curso que no era el que recibió. Pidió cambiarlo y se lo cambiaron por otro nivel. Le dijeron que no había más niveles y que no podían cambiárselo. El último recibo que pago es de julio de 2016. Desde entonces, al no recibir más contestación o solución, devolvió todos los recibos. La última contestación que tiene es de diciembre de 2016., comentándole que volverían a repasar el expediente y ver qué podían hacer, sin volver a tener noticias. En febrero de 2017, puso una queja en Consumo. Por ello, pide que se cancele la venta del curso, ya que no es el curso que compró y su nivel es más alto, siendo el curso básico. CANCELACIÓN DE LA DEUDA Y SIN PROBLEMA PUEDE DEVOLVER EL MATERIAL MANDADO.



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 21 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que, han revisado la situación, y a la mayor brevedad se pondrán en contacto para facilitar las explicaciones oportunas, agradeciendo concedan una ampliación de plazo de 15 días.

Con posterioridad, en escrito de fecha 17 de enero de 2018, la reclamada se ratifica en su escrito de 11.05.2017. Aceptan expresamente el arbitraje propuesto., deseando que [REDACTED] forme parte de la Junta Arbitral de Consumo. Formulan reconvencción por la cantidad que adeuda la reclamante de 1.183,77 €.

En ese escrito de fecha 11 de mayo de 2017, la reclamada alega, en síntesis, que, la [REDACTED] al solicitar información del curso en noviembre de 2015, recibió telefónicamente toda la información referente a la identidad del curso, las características esenciales del curso, precio y forma de pago, modalidad de entrega, plazos de desistimiento, etc., dando su consentimiento u facilitando los datos necesarios para cumplimentación de la contratación vía telefónica del curso a distancia Edición Video Digital. De la simple lectura de la información de la página web como de la lectura de la Guía de estudio fue conocedor del contenido del curso y del conocimiento que obtendría con el estudio del mismo, pudiendo haber anulado dentro de plazo, que no lo hizo. La primera vez que tuvieron constancia de la anulación fue el 15.07.2016, cuando le llamaron a propósito de las cuotas impagadas. Le informaron que no era posible atender su petición por extemporánea.

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 añade, en síntesis, que, en noviembre de 2015 le ofrecieron un curso de Edición Video Digital, confirmándole, a exponer que se dedica profesionalmente a la edición de videos, que se trataba de un curso "avanzado" y no "básico". La formalización del curso se realizó verbalmente, no habiendo recibido oferta documental explicativa del contenido programático del curso. No obra en su poder factura alguna de adquisición del curso formalizado. Todos los recibos emitidos han sido cargados en la cuenta bancaria, a partir del 2 de mayo de 2016 los recibos cargados hasta el 30 de noviembre de 2017 han sido devueltos, con lo que se demuestra que no han sido devueltos por problemas económicos, sino por incumplimiento atribuido a Deusto Formación. No obra en su poder justificante de la entrega del material didáctico. Por motivos profesionales, en febrero de 2016 comenzó la realización del curso, comprobando que el nivel del mismo era muy bajo y que el soporte de programas que han enviado como parte del material didáctico es para PC y utiliza Apple. Reclama un soporte de programas para "Apple" y le envían un CD. A finales de febrero de 2016 envía correo electrónico, debido al nivel básico del curso, manifestando su disconformidad. A partir de esa fecha se cruzan diversos correos, en los que, en definitiva le informan que



Comunidad de Madrid

no pueden darle más respuesta, Inclusive, el 2 de septiembre de 2017, le informan que no localizan su expediente. Con posterioridad, el resto de los correos sólo se dirigen para dilatar el asunto. Lo que le hace que reclame ante la [REDACTED] y es a partir de mayo de 2017 cando [REDACTED] reclama el importe pendiente de pago y ya en enero de 2018, el pago íntegro del curso. Se solicita el importe de los recibos cargados en la cuenta bancaria desde el 24 de noviembre de 2015 hasta el 2 de diciembre de 2016, que asciende a 483,48 €, la aceptación de ambas partes de la devolución del material no utilizado por causas técnicas ajenas al alumno, la emisión de un documento de reconocimiento cancelación deuda por parte de [REDACTED] y el nombramiento, si se estima necesario, de un perito independiente para que emita un dictamen sobre el nivel técnico del curso.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 27 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la misma, en el que, en síntesis, se ratifica en el contenido de su escrito de fecha 11.05.2017. La alumna fue conocedora del curso y conocimientos que obtendría, por lo que si no era de su interés pudo haber comunicado su decisión de devolverlo dentro del plazo establecido y, sin embargo, no lo hizo. La reclamante recibió el curso al completo y a plena conformidad el día 17.11.2015, no siendo hasta el 15.07.2016 cuando manifiesta su deseo de devolver el curso, habiendo transcurrido 8 meses desde la adquisición del curso, informándosele que no era posible atender su petición por extemporánea, facilitándole cuantas aclaraciones solicitó. Formulan reconvencción por la cantidad de 1.183,77 €.

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 en parte las pretensiones de la reclamante**, por lo que a la vista de que: a) no existe contrato, como se deduce de su ausencia entre la documentación aportada por las partes, que se encuentra unida al expediente; b) una vez que comienza la realización del curso, en febrero de 2016, y se percata la reclamante, tanto de que el nivel del curso es muy bajo para sus expectativas, de indole profesional, puestas en conocimiento desde el primer momento al comercial que ofertó este curso, como de que existen desajustes técnicos, como son el disponer de un soporte para "Apple" y facilitarle un sistema CD incompatible con aquél, comienza un continuo contacto por correos electrónicos de diversas fechas, en los que se ponen en conocimiento estos extremos, que, sin embargo, no son atendidos por la entidad reclamada, inclusive existe un correo electrónico, de 2 de septiembre de 2016, en el que la entidad reclamada responde a la reclamante textualmente de la siguiente manera "le informamos que no localizamos su expediente, por lo que le pedimos que os facilite todos sus datos, nombre completo, DNI, dirección, teléfonos o bien su número de matrícula"; c) no obstante lo cual, la reclamante abona los recibos, por domiciliación bancaria, si bien a partir del 2 de mayo de 2016 los recibos cargados hasta el 30 de noviembre de 2017 han sido devueltos, con lo que se demuestra que no han sido devueltos por problemas económicos, sino por incumplimiento atribuido a Deusto



Comunidad de Madrid

Formación; y d) en definitiva, que la reclamante no ha recibido la Guía de Estudio, sobre el curso "Edición de Vídeo Digital", que se incorpora por primera vez al expediente con el escrito de la reclamada, de fecha 11 de mayo de 2017, sin que la entidad reclamada haya desvirtuado nada de ello, **procede: la devolución a la reclamante de la cantidad abonada, por importe de 484,48 €, la resolución de la relación contractual entre las partes, que determina la desestimación de la reconvención formulada, con la declaración de la inexistencia alguna de deuda de la reclamante con la reclamada, así como la entrega y puesta a disposición, por parte de la reclamante a la entidad reclamada, del material didáctico recibido.** Sin que se considere pertinente el nombramiento de perito alguno, al ser suficientes las pruebas aportadas, para la adopción del acuerdo tomado por este Colegio Arbitral.

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.

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.

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 al principio.

Madrid, 04 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL