



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05943.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de diciembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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.

Con fecha 17 de octubre de 2019 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le ofrecieron un curso por internet telefónicamente que no se llegó a formalizar. Se fue a su país, y cuando regresó vio que una vecina había recogido unos libros. Intentó devolverlos pero le dijeron que se había pasado el plazo de anulación del contrato, y aunque indicó que no se llegó a formalizar el contrato por escrito que sólo recibió información verbal por teléfono, no le hicieron caso y le enviaron más libros. Llamó para devolverlos pero no lo aceptaron, así que les dijo que los dejaba en casa sin abrir para que los recogieran o le dijeran donde enviarlos. En la información telefónica le dijeron que el importe del curso era de 900 euros, y le reclaman y le han incluido en morosos por una deuda de 2.000 euros. Solicita la anulación de deuda y la recogida del material que está intacto. Adjunta documentación fotográfica, documentos de requerimiento de pago y escrito con el relato detallado de los hechos.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la reclamación manifestando que el contrato se celebró el 20 de febrero de 2017 y todo el material didáctico se entregó el 2 de marzo de 2017 (adjunta albarán), el desistimiento se ejerció fuera de plazo, y lo ha manifestado transcurridos 2 años cuando han contactado para el cobro de la deuda. La parte reclamante no aporta un desglose de llamadas ni un correo electrónico que acredite que llamó para manifestar su deseo de cancelar el contrato, y en la guía didáctica que se entrega hay un dossier con información que incluye los datos para contactar con la empresa. El precio del curso era de 1.500€ (30 mensualidades de 50 €) y la matrícula era gratuita. Si alguien recibe el curso se entiende

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

que está autorizado, y tampoco se ha indicado que la persona receptora no lo estuviera. La información sobre el curso, salvo el precio, está en la publicidad en internet donde facilita su teléfono para que contacten con ella, y si le interesa presta su conformidad y facilita los datos bancarios. En la página de internet del curso se informa del derecho y del plazo de desistimiento (aporta pantallazo), así como en la hoja de derechos y deberes del alumno que se envió con la documentación, que incluye el modelo de formulario. El curso continua vigente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN**, acordando prorrogar el plazo para emitir laudo, y requerir a la parte reclamante que acredite las llamadas realizadas o correos electrónicos enviados a la empresa reclamada para devolver el material, y a la empresa reclamada para que aporte la grabación de la contratación del curso objeto de reclamación.

Con fecha 11 de diciembre de 2109 se reanuda la audiencia, y 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 no aporta la documentación requerida.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 14 de noviembre de 2019 acompañando el CD con la grabación que contiene las grabaciones de suscripción del curso contratado, certificado del estado de cuentas de donde se deduce el saldo pendiente de pago, y albarán de entrega, de donde se acredita que han transcurrido dos años desde la recepción del material didáctico, habiendo transcurrido cualquier plazo de ejercicio de derecho de desistimiento.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las deficiencias en la grabación de la contratación en la que no se informa del precio total del curso, ni se informa del derecho desistimiento de 14 días naturales ni del modo para ejercerlo, y tampoco se informa la duración del contrato, y considerando por otra parte la falta de diligencia de la parte reclamante que no acredita haber manifestado su voluntad de anular el curso durante un largo y excesivo periodo de tiempo, y la consiguiente pérdida de la actualización del temario que la parte reclamante ha tenido a su disposición, se acuerda que la parte reclamante abone 150 euros quedando el material en su poder, y la empresa reclamada debe anular el resto de la deuda pendiente de pago (1.350 euros), quedando resuelto el curso de formación, del que la parte reclamante no ha hecho uso.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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. 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 20 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.

Madrid, 11 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL