



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02302.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACIÓN 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 contrató un curso en el que se le ofrecía hacer dos pruebas libres cuando terminara el bachillerato, pero hay más factores a tener en cuenta. En el contrato que firmó no aparece el interés en el apartado financiación ni el importe original del curso. El servicio en numerosas ocasiones ha sido muy deficiente. Solicita la devolución del importe total pagado y la cancelación del pago pendiente, además de no ser incluido en ficheros de morosos por impago.

La parte reclamada alega que la reclamante firmó el contrato de formación con ##### de Las Palmas de Gran Canaria, del curso de CIF011 (4): Técnico Superior en Administración y Finanzas LOE. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 24 meses, con servicio de delegación. La forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por #####, en este caso se abona 275€ en efectivo, de pago inicial y se establecen 24 mensualidades en recibos de ##### de un importe de cada **plazo** de 120.30 €, que se le emitirá el día 10 de cada mes, siendo el importe total del curso de 3120.20€. Que en el contrato 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. El alumno recibe en su domicilio el material de estudio el día 11/09/2020. Una vez matriculado, el alumno comienza el curso de inmediato. Realizó su Primera Entrevista el 24/09/2020 con su entrenadora, perfil docente y ajeno al ámbito comercial, durante la llamada inicial, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclaran dudas si las hubiese. Se comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente y del alumno. Si se revisa el expediente, se verá que el alumno mantiene contacto fluido con los profesores en corto espacio de tiempo y mantiene contacto con su profesor y orientador a través de mensajería y seguimientos del campus virtual, durante los primeros meses. El reclamante indica en sus alegaciones demora en las contestaciones de los profesores, pero cuesta mucho localizarlo, y es ausente a sus citas programadas, como el mismo reconoce. Hasta el día 4/02/2021, el alumno no reclama oficialmente por Junta Arbitral, sin embargo continua la comunicación con MD, siendo el día a 19/02/2021 a través de atención al cliente, el reclamante solicita baja de curso, y propone petición de baja y abonar el 50% del curso, a partir de ahí, el

Comunidad de Madrid

El alumno es ilocalizable para llegar a un acuerdo, como se puede ver en los registros. El reclamante dejó de pagar en el recibo del 10/02/2021. Cuando reclamó oficialmente, aunque se le sigue dando el servicio contratado, debe recibos pendientes más el resto del importe del curso. Durante todo este tiempo con ellos, en el expediente académico, se le han enviado numerosos correos electrónicos y seguimientos telefónicos por parte de su equipo docente. El alumno ha realizado sus conexiones y descargas hasta la fecha de 17/07/2021, y si no las ha realizado, ha tenido todos los servicios a su disposición. En conclusión, no consideran la devolución del coste del curso por no haber incumplimiento por parte de #####. Si darán baja definitiva si el reclamante abona la deuda a fecha de 02/09/2021 de junta arbitral, que asciende a 842.1€, los 7 recibos pendientes y condonamos el resto del coste del curso 2406 €. O continuar con la formación, más 6 meses de ampliación de contrato para aprovechar el tiempo sin progreso del curso. Fecha Fin Formación 09/09/2022, siendo el nuevo fin del curso el día 09/03/2023. Que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el periodo 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, visto el ofrecimiento de la empresa reclamada y la prestación del servicio, que no ha sido completamente conforme a lo contratado, se acuerda la cancelación del pago pendiente, 2406 euros, sin devolución de la cantidad pagada por el reclamante que la empresa no devolverá.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Comunidad de Madrid

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.