



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04074.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de febrero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 tras recibir una llamada para la realización y seguimiento de unas clases online de conversación en inglés, anteriormente había intentado hacerlas pero las dejó porque se veía incapaz de realizarlas al no entender nada. Aunque se preparaba los ejercicios para la videoconferencia, la persona que se dirigió a ella insistente le animó para empezar desde el nivel bajo, pero no encontró dicho nivel ni el horario en el que podía acceder, por lo que decidió renunciar a la matrícula al no encontrar un nivel para poder realizarlo. Envío emails para realizar la cancelación de la matrícula del curso, no teniendo notificación del contrato del curso en el momento de la renuncia ni tras su solicitud el 22 de octubre de 2019. Solicita la renuncia de la matrícula de un curso que ni siquiera ha sido iniciado.

La parte reclamada alega que aporta copia de la grabación de la venta en la que se podrá comprobar que a la reclamante se le informó que se matriculaba en Videoconferencias de inglés con una duración de 2 años cuyo coste era de 24 cuotas mensuales de 44,00 Euros cada una, siendo la primera mensualidad en el mes de Julio/2019, confirmando sus datos e informándole que disponía de un **plazo** de 14 días a contar desde que recibe las claves de acceso al Campus, para ejercitar su derecho de desistimiento, dando su consentimiento en todo momento. Las claves de acceso fueron remitidas al email de la reclamante en fecha 04/06/2019 vía email.

Comunidad de Madrid

Cual consta aportado por la propia reclamante al presente expediente. No siendo hasta el día 04/07/2019, cuando manifiesta por primera vez que no desea continuar, informándole el Centro que excedido con creces el **plazo** de desistimiento no era posible atender su petición por extemporánea, facilitándole cuantas aclaraciones solicitó y quedando a su disposición. Que la alumna dispone de un equipo de atención docente que tiene a su disposición para poder ayudarla en todo lo que precise. En este sentido, no ha hecho uso del mismo, por lo que difícilmente puede confirmar su dificultad a la hora de tener conversaciones con su profesor cuando ni tan siquiera las ha solicitado. Que el Centro entiende que no procede la pretensión de la reclamante al considerar que no ejercitó en **plazo** su derecho de desistimiento, por lo que la ##### debe abonar las cuotas que se comprometió a pagar. No obstante, no tienen inconveniente alguno en valorar cualquier opción alternativa que deseen proponernos.

La parte reclamante añade que se incluye el extracto de su ficha como cliente de ##### en tres cursos anteriores, lo que evidencia que no era la primera vez que hacía un curso con esta empresa y que siempre ha pagado los cursos contratados, salvo el que es objeto de la presente **reclamación**. El motivo por el que no se pagó fue por haber renunciado al mismo tras ser examinado y ver que no respondía a sus expectativas. Con independencia de que la renuncia se hiciera pasados 14 días, se hizo usando el **plazo** ofrecido por la representante de ##### en la conversación previa en la que me animó a que suscribiera el curso, con la posibilidad de renunciar si finalmente no se adaptaba a mi nivel, refiriéndome como **plazo** únicamente el del mes de julio, por ser el momento en que comenzarían a cobrarme los recibos. En base a esa confianza generada por quien le llamó para ofertarle el curso, es por lo que accedí a la contratación, contando con un **plazo** para valorar el producto hasta el mes de julio. Que su enunciación se produjo con anterioridad al 1 de julio. La interpretación de los contratos ha de hacerse con los hechos anteriores, posteriores o coetáneos, y es evidente que el haber eliminado una parte de la conversación no puede dársele los efectos que se pretenden por #####, quien podría haber incurrido en una actuación fraudulenta en su actuación, con responsabilidades que podrían superar las civiles, dada la cuantía. Que al margen de que se le diera acceso a la plataforma tras hacer la contratación el 27 de mayo, lo cierto es que no había videoconferencias colgadas para que pudiera acceder y valorar el nivel. Fue el mismo día en que las videoconferencias estuvieron colgadas cuando accedió y al ver que no se adaptaban a su nivel, manifestó su renuncia al curso. Al margen de no poder exigirse el **plazo** de 14 días (que lo conoció al tener acceso a la grabación) cuando con anterioridad y para que accediera a la misma se había dado un **plazo** mayor, es lo cierto que cualquier **plazo** de "prueba" exige el poder acceder no solo a la plataforma, sino a los contenidos que se adaptaran a su nivel, lo que no pudo comprobarse hasta después del "periodo de prueba". Tan pronto se accedió a una videoconferencia que supuestamente correspondía a su nivel y comprobar el gran esfuerzo que tenía que hacer para finalmente no conseguir entender nada, es por lo que renunció, que el material que se ofrecía no se adaptaba a su nivel. Otra de las irregularidades del propio contrato es la falta de determinación del nivel al que se refería el curso contratado, así como la ausencia de una prueba de nivel para ajustar el contrato. La grabación aportada se limita a una parte de la conversación que no puede exigirse el cumplimiento de un contrato cuando se ha omitido una parte del mismo y en concreto toda la conversación previa, en la que la interlocutora por parte de #####, ante su falta de interés por contratar las videoconferencias y donde le expuso los problemas que había tenido con el curso anterior en el que se encontró perdida en muchas ocasiones, le insistió en que al contratarlo vería que en ese momento ya existían videoconferencias para mi nivel y que podía probarlo el tiempo que fuera necesario. Por todo ello, solicita se declare la nulidad del contrato y subsidiariamente la falta de exigibilidad del **plazo** de desistimiento al no haber sido aceptada expresamente, así como que no estoy obligada al pago que me reclama dicha empresa.



Comunidad de Madrid

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 habiendo utilizado únicamente dos o tres clases, lo justo para darse cuenta la reclamante de que no tenía la capacidad para realizar el curso, y poniéndolo en conocimiento de la empresa en un breve espacio de tiempo, se acuerda la **cancelación del curso**, debiendo **la reclamante abonar a la empresa reclamada 3 mensualidades, en razón de 44 euros/mes, por un total de 132 euros**, en concepto de gastos de gestión.

Se estima la reconvencción parcial solicitada por el reclamado en la cantidad de 132 euros en concepto de gastos, entendiendo que había intencionalidad en no realizar el curso manifestado en un corto espacio de tiempo.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.