



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06155.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 26 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de Asociación Nacional 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 la disconformidad con la deuda de 1.936,80 euros que le exigen. Solicita la anulación de la citada deuda, que le saquen de ####, y la rescisión del contrato del curso de Policía Nacional Escala Básica por no corresponderse con lo ofertado, ni cumplir sus expectativas, ya que las clases eran de una dificultad excesiva y no las entendía. Tras pedir explicaciones para entender las clases, la contestación que le daban era "que tenía que ponerse las pilas".

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que formula reconvencción sobre el importe adeudado.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con el escrito de la empresa.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Aporta escrito de alegaciones y procede a su lectura, manifestando que tras varias semanas de curso, exámenes y pruebas, comprueba que la empresa reclamada no cumple en absoluto las expectativas esperadas u ofrecidas el día de la matrícula. Por lo que decide explicar la situación a uno de los responsables en busca de ánimos, siendo tratada con falta de respeto al contestarle que "si no fuera una vaga, lo entendería todo mucho mejor". Tal comportamiento la dejó insatisfecha con la academia e hizo que dejara de abonar los servicios, comunicándoselo a la empresa tanto por teléfono como en persona, y le dicen que debe abonar la totalidad del curso.

El contrato de prestación de servicios que obliga a #### a firmar establece que el alumno o adquirente podrá desistir de todos los servicios ofrecidos una vez abonado el material, acto que se cumplió el 30 de agosto de 2018 cuando se abonó a #### 250€. Solicita la rescisión inmediata del contrato, así como anulación de cualquier cargo o deuda que pudiera ir contra su persona, pues además de que se ha atentado verbalmente contra su sensibilidad y persona, acto denunciado, no existe argumento alguno mediante el cual #### siga molestándole mediante escritos, llamadas telefónicas, denuncias o cualquier otro medio.

Comunidad de Madrid

zas. Promete abstenerse de denunciar a la empresa a cambio de que esta renuncie a molestarle, denunciarle u obligarle a pagar importe alguno, y puede negociar la devolución de la totalidad del material ofrecido con la firma del contrato. Finalmente, manifiesta que acudió a talleres pero no explicaron el temario, realizó exámenes con la entrenadora en el centro, y online disponía de vídeos de profesores explicando el temario. Se desanimó porque era mucho temario y denso, que no se explicaba. Sabía que para ser Policía Nacional es requisito tener la nacionalidad española, y le informaron que para estudiar el temario no le hacía falta la nacionalidad española, y que si cumplía todos los requisitos y no la obtenía le devolverían el dinero. Actualmente está matriculada en una academia con formación presencial, pero ha suspendido la asistencia a las clases en espera de obtener la nacionalidad española, que solicitó en mayo de 2018.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la parte reclamante el 30 de agosto de 2018 firma el contrato del curso de Policía Nacional Escala Básica, suscribiendo un contrato de formación de 36 meses. La reclamante optó por abonar una entrada inicial en concepto de matrícula y material de 250 € en efectivo y 15 meses consecutivos de 161,40 €. Ha abonado 250 € y tres mensualidades de 161,40 €, en total 734,20 €. El 5 de septiembre realiza la primera entrevista con su entrenador y recoge el material en el centro. La alumna, como se puede ver en el seguimiento, acude al centro en numerosas ocasiones, clases, talleres, seguimientos individuales, y en ningún momento alega que no entiende el idioma. El alumno solicita la baja el 12 de abril de 2019, cuando ya han pasado 8 meses desde la matriculación, y no se llega a ningún acuerdo. El 25 de abril se tramita la baja y la alumna comenta: "quiere presencial a pesar de que sabe desde el principio que es semipresencial y las clases online. Pide la baja hace tiempo (05/02) y le cuento las opciones que tiene por correo porque no me coge el teléfono. Hoy le llamo, me lo coge y le vuelvo a contar las opciones. Decide que va a buscar otra persona que entre como alumno en ##### y que cuando lo encuentre se volverá a poner en contacto con nosotros. Ella va a seguir preparándose para Policía pero en otro sitio porque quiere clases presenciales". Hasta el 20 de septiembre de 2019 la alumna no comunica que no entiende el idioma, ya ha pasado casi un año. La empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. El curso terminaría el 30 de agosto de 2021, y propone 8 meses más por el tiempo transcurrido desde que comenzó el arbitraje, para lo que debería abonar las mensualidades del curso. Adjunta documentación. Asimismo, la empresa reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la **reclamación** reiterando el escrito de alegaciones y declarando que el **plazo** para el ejercicio del derecho de desistimiento es de un mes desde la recogida del material, el 5 de febrero es la primera vez que contacta con la empresa para comunicar su deseo de darse de baja, vuelve a comunicar que no entiende las clases, y el 12 de abril escribe solicitando la baja. La reclamante sabía cómo era la formación, fue informada en la entrevista, y en la documentación que se le entregó se explica el sistema de enseñanza, y en el campus virtual hay clases de los profesores. El 16 de febrero fue el último día que hizo uso de los servicios de formación, aporta copia del registro de la alumna.



Comunidad de Madrid

Estimar la reconversión formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 1.936,80 euros, que la parte reclamante podrá pagar en 6 mensualidades consecutivas por importe de 322,80 € cada una.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal en representación de la Asociación #####.

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 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. 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, 26 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####