



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06399.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de mayo de 2022, 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 telefónicamente venden un curso online en 2019, con pago anticipado de 75 euros. Comienza el curso y pronto el reclamante dice tener problemas con las calificaciones y con el soporte del tutor, por lo que tras el pago de tres cuotas decide la cancelación del curso, decisión que no acepta la empresa. Por lo que vuelve a solicitar la cancelación por burofax, la empresa sigue pasando las cuotas y decide finalmente devolver los recibos y dar de baja su domiciliación, acosándole a partir de ahí con incluirle en #####. Solicita la cancelación del contrato y la cancelación de la **reclamación** de pagos.

La parte reclamada alega que la reclamante es conocedora de las condiciones establecidas, características del curso, precio del mismo, así como del **plazo** de desistimiento de 14 días naturales a contar desde la recepción del curso, pues así fue informada en el momento en que contactamos con ella telefónicamente por la solicitud de información de cursos que recibimos, dando su consentimiento en todo momento y facilitando los datos necesarios para la contratación vía telefónica. El curso fue remitido por una agencia de transportes, la cual efectúa la entrega del material junto con un ejemplar del albarán contrato donde constan las condiciones establecidas. En este sentido, el curso fue entregado el día 10/10/2019 en el domicilio que ella misma facilitó en el momento de la venta para la entrega del material. Siendo la operativa habitual en la entrega de mercancías que los albaranes sean firmados por la persona que se encuentre en el domicilio, el albarán fue firmado, en este caso concreto, por la persona autorizada por la reclamante para recoger el paquete. De conformidad con las cláusulas del contrato que acompañan a cada una de las matriculaciones realizadas, la reclamante es conocedora de que adquiere un curso compuesto por un completo material didáctico desarrollado por expertos.

Comunidad de Madrid

Siguiendo nuestra exclusiva metodología, especialmente concebida para facilitar el aprendizaje individual y paulatino de las materias incluidas en el programa, reconoce su compromiso de satisfacer el importe total del curso. En el caso de haber acordado el pago de forma aplazada y fraccionada en el tiempo, deberá hacer efectivo el pago mediante el abono de los recibos mensuales sucesivos, hasta su total satisfacción. La alumna ha remitido un ejercicio para corrección, el cual le fue devuelto corregido por su profesora y con las anotaciones necesarias para el correcto aprovechamiento del curso. Anexamos captura de pantalla donde podrán comprobar que la alumna ha remitido una prueba de evaluación de las 7 que componen el curso más el examen final. Desde el Departamento de Estudios se han puesto en contacto telefónico con la ##### a fin de tratar de aclarar lo sucedido, manifestando la alumna que la metodología del curso no es de su agrado y el contenido tampoco, siendo su deseo no continuar pagando las cuotas establecidas. Se le ha ofrecido cambiar el curso que tiene por otra versión, alegando que sólo lo haría si no hubiera otra solución. Por todo lo expuesto, consideramos que no procede su pretensión y, en consecuencia, debe continuar abonando las mensualidades hasta la total cancelación del saldo pendiente en su cuenta. Por supuesto, si lo desea, mantenemos el ofrecimiento de cambiarle el curso por la nueva versión, sin coste adicional para ella. En cuanto al arbitraje, informamos que aceptamos expresamente, en este caso, el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo.

La parte reclamada añade que formulan reconvencción por la que se solicita se dicte LAUDO en el que se reconozca que la ##### adeuda la cantidad de 1.265,06 €, deuda líquida, vencida y exigible, puesto que según lo dispuesto en el contrato, y ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, el Centro ha dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada y exige el reintegro de toda la deuda pendiente y que asciende a la cantidad reclamada.

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 toda vez que solicitó la baja en el tiempo prudencial de los dos meses de iniciado el curso, tras darse cuenta que el mismo no cumplía con sus expectativas, asumiendo las cantidades abonadas correspondientes a los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2019 y enero de 2020, y habiendo cortado la empresa el acceso al campus en abril de 2020, se acuerda que **el reclamante** se quede el material y **abone a la reclamada los recibos correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2020** en los que tenía acceso al campus, **anulando el resto de cuotas pendientes de pago**.

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.



Comunidad de Madrid

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.