



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08617.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de octubre 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 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.

, 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 en marzo de 2018 un curso de auxiliar de enfermería geriátrica con la empresa reclamada. A los tres meses de su firma, llamó al servicio de atención al cliente y dijo que no podía hacerlo por falta de recursos económicos. En ese momento, en lugar de decirle que podía desistir del contrato de forma escrita, le convencieron de que le reducirían las cuotas. Le enviaron el material, pero está sin utilizar y a disposición de la empresa desde el primer momento. Insistió en que no podría hacerlo también por falta de tiempo y porque, además, se enteró de que dicho curso no era oficial en su región. Todo ello se encuentra registrado en las grabaciones telefónicas. Por todo ello, considera que su intención siempre ha sido desistir del contrato suscrito en su día, desde el primer momento, y nunca le dijeron además que tendría que seguir pagando las cuotas, lo que considera un abuso. Solicita la anulación del curso, ya que desistió del mismo desde el primer momento, que anulen las cantidades que reclaman, ya que no puede pagarlas, que no le pasen más recibos al cobro y que pasen a recoger el material que le enviaron.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de julio de 2020 manifestando que se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo en la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, y acepta expresamente el arbitraje propuesto. Adjunta sus escritos de 5 de julio y 18 de octubre de 2018 presentados en la OMIC del Ayuntamiento de Cuenca, en los que manifestaba que el 23 de marzo de 2018 la alumna formalizó su inscripción, de manera libre y voluntaria, en el curso de Auxiliar de Enfermería Geriátrica. El contrato se realizó telefónicamente y acto seguido le fue enviada copia por correo electrónico, igualmente se subió al campus virtual al que ha tenido acceso con las claves facilitadas, y donde quedan reflejadas todas las condiciones acordadas, así como la información sobre el derecho de desistimiento. El material de estudio fue enviado de inmediato. A los tres días contactó con la asesora que tramitó la matriculación para comunicarle que el importe del curso le parecía demasiado elevado y le iba a ser complicado atender el pago de 9 mensualidades de 237,66 euros. Valorada su petición, se le ofreció una beca con opción a un descuento considerable que le permitiría realizar el curso con condiciones económicas más ventajosas, quedando el pago fraccionado en 24 mensualidades de 48 euros, lo que supone una reducción del 33% en el importe total del curso. La propuesta fue aceptada con agrado, por lo que se formalizó un nuevo contrato, también verbal, el 3 de abril de 2018, se le volvió a facilitar copia.

Comunidad de Madrid

Del mismo modo, por correo electrónico, se sustituyó en el campus la copia anterior. Adjunto copia de ambos contratos. El pago de la cuota de 48 pasada al cobro el 1 de mayo fue atendido, sin embargo, el de junio fue devuelto. El nuevo contrato se realizó el 3 de abril, y la solicitud de anulación se comunicó el 20 de junio, como respuesta a la solicitud de regularización de la mensualidad devuelta. Se requiere la puesta al día del expediente económico y el consiguiente pago de los recibos que se irán pasando a cobro, mes a mes, según lo acordado.

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 escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que reitera sus escritos de fecha 5 de julio y 18 de octubre de 2018, y de 13 de julio de 2020. Insiste en el hecho de que la reclamante no ejerció su derecho a desistir del contrato dentro del **plazo** legalmente estipulado, puesto que fue suscrito el 3 de abril de 2018 siendo conocedora de las condiciones acordadas y solicitó por teléfono el desistimiento el 20 de junio. Por otra parte, aún guarda en su poder el material de estudio que se le envió al formalizar la matrícula.

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 de la parte reclamante al considerar que no consta en el expediente la fecha de entrega del material del curso a la parte reclamante ni su acreditación mediante el correspondiente albarán, por lo que se desconoce el día de inicio del **plazo** de desistimiento y la fecha en la que finalizaba el **plazo** para ejercer el derecho de desistimiento, que no consta que la reclamante haya utilizado los recursos didácticos a distancia del centro, y desconociendo el estado o uso que haya podido realizar la parte reclamante del material entregado que se encuentra en su poder, el curso de formación se cancela, la empresa no pasará al cobro los recibos pendientes, no reembolsará las cantidades abonadas, y el material queda en poder de la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal en representación de ASOCIACIÓN NACIONAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

Madrid, 07 de octubre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####