



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00531.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION MADRILEÑA DE EMPRESAS Y CENTROS DE FORMACION 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, según alega la reclamante, en fecha 27 de septiembre de 2022 suscribí un contrato de formación con la empresa "[REDACTED]" al recibir con anterioridad llamada telefónica de un comercial notificándome que "Había sido seleccionada en un proceso de selección de azafatas". Ingenua de mí, me dirigí a la calle [REDACTED] en la que se encuentra la escuela, cuando me quise dar cuenta, mediante distracciones y promesas futuras de éxito y trabajo, me fui abducida firmando el contrato de formación, el cual, ni entendían fueron explicada las condiciones del mismo. Añadir que en concepto de reserva vía telefónica me solicito entregar 20 euros, los cuales, no entregue finalmente al comercial [REDACTED] y si, 400? en efectivo y 65 euros en dos pagos de tarjeta de crédito documento 1. Al llegar a casa y desde la tranquilidad, mis familiares al ver y comentar por mi parte el error que había cometido, me dispuse a llamar [REDACTED] a su teléfono [REDACTED] y a la academia teléfono [REDACTED] en repetidas ocasiones sin obtener respuesta alguna. Intentándolo en días sucesivos, recibí una llamada de la escuela diciéndome que no había posibilidad de reembolso ni desistir del contrato firmado, teniendo que asistir a clase y me iría muy bien. Pasado el tiempo y sin haber asistido a clase, recibí el día 11 de noviembre un correo electrónico reclamándome el pago de las mensualidades y reiterándome otro correo el 17 de noviembre del año en curso, en los que me explicaba que tenía 14 días para desistir y no lo hice, hecho que es falso al no darme positividad alguna de comunicación para desistir del contrato. Documento 2. A efectos de notificaciones electrónicas quisiera que fuera remitidas al correo de mi abogado D. [REDACTED] designado como representante y con poder de colegiado [REDACTED]. Solicita Se considere nulo el contrato de servicios suscrito con la parte contraria [REDACTED] al haberse obtenido el consentimiento mediante presión de los comerciales y con posterioridad no poder acceder a desistir del mismo al no atender mis llamadas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que no existió engaño, máxime cuando sólo al empezar a venir devuelto el cobro de las cuotas domiciliadas por saldo insuficiente ya al ser informada manifiesta por primera vez y fuera del período legalmente establecido de desistimiento alegando literalmente lo siguiente: "me surgió inconveniente necesito saber cómo puedo cancelarlo a quien llamo para informar". Es la propia reclamante la que adjunta a su reclamación esta prueba vía mail que adjuntamos. Dicho mail fue contestado y se le indicó que para cualquier aclaración se pusiera en contacto con nosotros ya que no atendía sus teléfonos, cosa que nunca hizo, con lo que si hubiera sido cierto lo que ahora manifiesta se habría apresurado a manifestarlo a la escuela. Además no existe posibilidad alguna de engaño cuando toda la documentación contractual, informativa y publicitaria especifica con claridad, no sólo que lo que está contratado es un curso de formación que está homologado por la [REDACTED] por la cual no regimos según se recoge en la Condiciones Generales, sino que además se especifica con claridad cristalina el objetivo que se pretende con la formación que contrata, e incluso en la página 2 se indica como regalo opcional 2 años de orientación laboral, desmintiendo que se le ofreciera trabajo directo. Tampoco es cierto que la alumna contactara con su asesor para revocar dentro de plazo el curso pudiendo haber ejercido su derecho de desistimiento si hubiera tenido interés en hacerlo a través de cualquier medio escrito. De acuerdo a la reserva de la plaza que hizo la alumna mediante el pago de la matrícula inicial, nuestra escuela le facilitó la misma otorgándole una de las 20 plazas oficiales y limitadas para la realización del curso. La alumna les produjo un perjuicio irreparable al quedar vacante su plaza sin posibilidad de sustitución y sin abonar ninguna cuota del curso que le fue fraccionado, además del perjuicio que trata de causarnos en aras de solicitar la devolución de lo único pagado en concepto de reserva con estas acusaciones infundadas que manifiesta poco antes de acabar su curso cuando ha tenido acceso al servicio y recibido notificaciones, emails, SMS etc. sin que manifestara nada. No hay ninguna duda de que la alumna ha recibido una información veraz y completa en todo momento. No obstante y a pesar de que no ejercita su derecho en tiempo y forma y del perjuicio causado, como muestra de buena fe y a fin de solucionar el conflicto de forma amistosa, nuestra escuela estaría dispuesta a que pudiera aprovechar el importe entregado una vez que regularice su situación de impago ofreciéndole la posibilidad de realizar el curso en otra promoción sin que le sean reclamadas en la actualidad las cuotas impagadas.

La parte reclamante manifiesta que no estando conforme con la cantidad reclamada por la parte contraria Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL mil seiscientos euros 1.600,00 €. Que se ha intentado en numerosas ocasiones contactar con el Centro de Estudios con la finalidad de rescindir el contrato, e incluso, renunciar a la reclamación en su momento exigida en la primera petición que se hizo en nuestro primer escrito resultando infructuosas, quedando a la espera de un proceso de mediación si el [REDACTED] lo propusiese ya que es nuestra intención. Recurrimos a este proceso de Arbitraje, al no poder tener comunicación alguna con los responsables del [REDACTED] demostrando su mala fe con la misma que obraron en un principio. Que todos los documentos como contrato, facturas y demás, ya fueron aportados en la primera reclamación, no teniendo ningún otro documento a fecha de hoy para su aportación. Por esta parte, nuestro único deseo es rescindir el contrato ya que su consentimiento se obtuvo mediante engaño y argucias, las cuales, Doña [REDACTED] dada su corta comprensión y vulnerabilidad no comprendía en el momento de su aceptación.

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 comparece a la audiencia por escrito.



Comunidad de Madrid

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, ante la falta de concreción de las partes, no constando formulada reconvencción por la reclamada ni desistimiento expreso por la reclamante y, desconociendo el importe del curso (se aporta contrato con tachaduras y flechas superpuestas), se acuerda la resolución del contrato, con la pérdida de las cantidades entregadas por la reclamante en compensación por los gastos generados.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 29 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]