



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12221.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de marzo de 2024 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, solicitó la baja del curso al no estar conforme con los servicios de estudios semipresenciales, las clases presenciales únicamente son técnicas de estudio sobre concentración, alimentación y similares y ninguno sobre la materia de estudio con lo que decide no continuar y formalizar su baja, solicitando por diferentes vías en comunicación con [REDACTED] obteniendo su negativa aludiendo que solo se puede dar de baja hasta 14 días de inicio de curso y me hacen pagar la totalidad del curso, a partir de solicitar mi baja estoy recibiendo un acoso sistemático a diario por correo electrónico y por teléfono exigiendo el pago de todo el curso. Solicita la devolución del importe del curso y desvinculación con [REDACTED].

La parte reclamante añade que quiero hacer constar que el servicio ofrecido por [REDACTED] fue presentado como un programa semipresencial. Sin embargo, tras mi inscripción, he constatado que dicho servicio se realiza íntegramente a distancia, contradiciendo lo anunciado en su oferta educativa. Esto constituye una discrepancia significativa entre el servicio prometido y el realmente proporcionado, lo cual considero una práctica desleal y engañosa al consumidor. Además, debo señalar que, aunque el contrato se adjunta una carta de desistimiento con un plazo de 14 días, no se hizo mención explícita de esta cláusula ni se proporcionó información adecuada sobre la misma en el momento de la contratación. Esto me ha impedido ejercer mi derecho de desistimiento en plazo establecido, dado que la verdadera naturaleza del servicio ofrecido no fue evidente hasta transcurrido dicho plazo y probar los servicios durante los meses que estuve pagando el curso. Señalar también que contesté a los correos y mensajes WhatsApp que me enviaron tras solicitar mi baja, como adjunté en mi reclamación de consumo y en los que únicamente obtuve su negativa y la posibilidad de reunirnos presencialmente, circunstancia que rechacé por no generarme confianza esta empresa, tras lo cual, presenté mi reclamación en consumo, por último decir que la oferta de cancelación del curso me la ofertaron por primera vez el día 5 de marzo 2024 por correo(presentado como prueba en consumo) una vez que tenían conocimiento de mi reclamación y no con anterioridad como señalan en su alegación.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que en fecha 21/12/2022, se firma contrato de formación con [REDACTED] del curso de agentes medioambientales de organismos autónomos del Ministerio de medioambiente de que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 36 meses. Se matricula en el centro de Alcalá de Henares. Las formas de pago las eligen los clientes dentro de las tarifas y modalidades propuestas, por [REDACTED], en este caso, el reclamante opta por pagar: 2.947, 50 €. Con un pago inicial de 300 € en efectivo y 15 recibos consecutivos de 178.50 €. Ha abonado un total de 1006 €. El 29/12/2022 realiza su primera entrevista con su entrenador en el centro, personal docente ajenos al ámbito comercial, durante la misma entrevista, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, figuras del profesor, entrenadores, así como sus funciones, requisitos del curso, etc. Se le aclaran dudas y se le planifica el curso para su comienzo y se le establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro para seguimiento del mismo a través de una evaluación. A fecha de 02/01/2023 recibe el material. Indicar que en la primera cara de su contrato debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, está bien a las vistas, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. El alumno comienza su formación y como se puede ver en el seguimiento del alumno acude en varias ocasiones al centro tanto a citas individuales como a talleres. Sin comunicar en ningún momento que quiere la baja del curso. El 12/05/23 pide información para realizar un cambio de curso. No es hasta agosto del 2023 cuando nos solicita la baja y obviamente ya ha pasado 9 meses desde la firma del contrato y así se le indica, se le mandan una serie de correos a los que él no llega a contestar intentado llegar a un acuerdo. Esta es la propuesta que se le da y que no llega a contestar. Te propongo que cancelemos el contrato tal y como está, sin tocar las cuotas ya pagadas (1.006€) ni las pendientes (1.941,5€), por lo que lo pendiente de pago se anula, y no se te reclamarán más cuotas ni ninguna cantidad adicional. Nos reiteramos: El alumno solicitó información de curso preparatorio recibiendo correcta y amplia información tanto de nuestro sistema y metodología, abierto y a distancia, duración e importe, formalizando su contrato de Adquisición de Material y de Enseñanza en fecha 21/12/2022, fecha a partir de la cual se le habilitaron todos los servicios disponibles y por tanto verificar si la formación contratada se ajustaba a sus necesidades. Que la formación contratada es abierta y a distancia, disponiendo de talleres en su centro y clases con sus profesores de forma online. De nuestro sistema fue informada a la formalización de su contrato, así como en la primera entrevista mantenida con su entrenador, siendo conforme y haciendo uso de los servicios. El Equipo de Entrenadores ayudan al alumno a preparar competencias genéricas (habilidades técnicas, físicas, personales e interpersonales) que facilitan progresar en un proceso de formación abierta y mantener una actitud mental positiva. Sus profesores, expertos en la materia, son el referente en todo lo relacionado en el contenido del curso contrato. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados. Por lo tanto, esperamos que la alumna continúe con su curso, ofrecemos 6 meses más por el tiempo perdido desde que se empezó este trámite. Siempre y cuando se pongo al día de los pagos. Hasta 21 de diciembre de 2025. O si lo prefiere seguimos manteniendo la propuesta que anteriormente se le hizo. Te propongo que cancelemos el contrato tal y como está, sin tocar las cuotas ya pagadas (1.006€) ni las pendientes (1.941,5€), por lo que lo pendiente de pago se anula, y no se te reclamarán más cuotas ni ninguna cantidad adicional.

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.



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 visto que el reclamante ha estado haciendo uso del curso contratado durante cinco meses, se acuerda, acogiéndonos al ofrecimiento del centro reclamado la cancelación del contrato tal y como está, **sin tocar las cuotas ya pagadas (1.006€) ni las pendientes (1.941,5€)**, por lo que **lo pendiente de pago se anula, y no se te reclamarán más cuotas ni ninguna cantidad adicional**.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 12 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL