



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00181.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de octubre de 2020, se constituyó 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 el 12 de junio de 2019 contrató un curso para que lo realizara su sobrina. En junio, cuando su sobrina habló con la comercial, no le informaron del derecho de desistimiento (**plazo**). Le informaron que había tres tutorías presenciales a la semana y le pintaban todo muy bonito, instándoles a que realizaran la matrícula con rapidez sin dar tiempo a valorar todo lo que ofrecían, y no se ha cumplido nada. Cuando recibió la documentación vio que todo era online, y su sobrina se vino abajo con problemas de ansiedad y agobio. Llamó a finales de julio para comunicar que no quería el curso. Desde julio no tiene acceso a la plataforma, no prestan el servicio, pero le siguen cobrando los recibos. Contacta con la empresa y sólo le ofrecen cambiar de curso o buscar a un amigo. No quiere realizar ningún curso en esta empresa por el engaño, por tratarse de su sobrina de una persona de 20 años sin experiencia en estos temas, y que le ha generado un cuadro de ansiedad. Solicita que se paralicen los cobros y le devuelvan lo pagado, la matrícula y cuatro **plazos** mensuales que suman un total de 1.010 euros. Adjunta contrato, correos electrónicos, pagos mensuales e informe psicológico. Posteriormente, adjunta recibos que le han seguido cobrando hasta agosto de 2020.

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 aporta escrito alegando que en junio de 2019 la empresa no facilitó la información adecuada y suficiente para la contratación, no informando del derecho de desistimiento y su **plazo**. Para conseguir que contratara le facilitaron información errónea, le dijeron que habría clases y tutorías presenciales, cuando lo cierto es que todo el curso es online, y le urgieron a contratar de forma rápida, bajo el pretexto de que quedaban pocas plazas, y de esperar más tiempo podría quedarse sin plaza. En la reunión presencial informativa en la que se le facilitó la documentación se produjo cuando ya había firmado el contrato. Insiste en que no le dijeron que el curso sería completamente online. En el momento de la suscripción le dijeron que las clases serían presenciales y que existirían tutorías presenciales. En julio de 2019 comunicó a

Comunidad de Madrid

La comercial que le vendió el curso le informó que su sobrina había decidido no hacer el curso debido a la situación que le generó enterarse de que el curso no se realizaría de forma presencial. En ese momento, la empresa optó por suspender la suscripción y el acceso a la plataforma, sin dar opción a darse de baja. En septiembre de 2019, la empresa le ofreció como única opción cambiar de curso y realizar un curso de iluminación de espectáculos, que le costaría lo mismo más 250 euros por la gestión del cambio. Desea aclarar que el cambio de curso nunca lo solicitó, pues en las numerosas conversaciones y reuniones presenciales que tuvo con la comercial, insistió en su voluntad de desistir del contrato, motivo por el que rechazó el cambio de curso propuesto por la empresa, que además no guarda ninguna relación con el curso contratado. Ha seguido pagando el curso porque el procedimiento se ha alargado, no queriendo incumplir sus obligaciones financieras y evitando los problemas derivados del impago. Solicita que se reconozca su derecho a desistir del contrato y el reembolso de los pagos realizados que ascienden a 2.530 euros.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el curso de personal laboral de ##### ha sido abonado en su totalidad. Que la información sobre el derecho de desistimiento está bien a la vista en el contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde firma. El 17 de junio de 2019 se realiza la primera entrevista en el centro con el entrenador, personal docente ajeno al comercial, donde se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, se planifica el curso y se establece el primer objetivo de estudio con cita en el centro. El 18 de junio de 2019 se entrega el material en el domicilio, entre el que se encuentra la documentación que detalla todo lo explicado por el comercial. En ningún momento la alumna solicita la baja del curso, ni dice que esté descontenta, a pesar de realizar talleres y seguimientos individuales. El 4 de septiembre solicita un cambio de curso de iluminación, se le informa, no acepta y solicita un aplazamiento del curso como se puede ver en el mismo documento que termina el 27 de diciembre de 2019, a partir de ahí no contesta ni llamadas ni correos. Anteriormente puso una queja en la OMIC pero no se la comunica. En relación con el informe psicológico que aporta, es de fecha anterior a la matriculación. En ningún momento la alumna ha dejado de tener acceso a la plataforma ya que ha ido realizando los pagos mensualmente. Detalla el sistema de enseñanza y propone seguir con el curso y ampliar el **plazo** los 8 meses que ha durado el procedimiento. Adjunta documento de seguimiento del alumno.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la información precontractual le generó unas expectativas sobre la presencialidad de clases y tutorías, resultando que el curso era online, y que tuvo constancia de ello cuando recibió el material y comenzó la formación. En consecuencia, se cancela el curso, y teniendo en cuenta el material entregado a la parte reclamante desconociendo su estado y el escaso uso realizado de los recursos formativos, **la empresa reclamada debe reembolsarle 2.090 euros, 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 la 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.



Comunidad de Madrid

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.

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

#####