



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00220.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de noviembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , 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 17 de junio solicitó un curso de gestión de pisos y limpieza en alojamientos, con un costo de 2561,62 euros. Pagó en efectivo la cuota inicial de 150 euros y otros 150 euros por su esposo. El 27 de julio se personó en la escuela informándoles que por asuntos personales le sería imposible pagar el curso, por lo que solicitaba la baja del mismo. Solicita la baja por imposibilidad sobrevenida de continuar el curso.

La parte reclamada alega que la forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por #####. En este caso, se abona 175 € en efectivo como pago inicial y se establecen 18 mensualidades en recibos de ##### de un importe de cada **plazo** de 132.59 €, que se emitirán el día 5 de cada mes. El importe total del curso es de 2561.62 €. Además, se matriculó su marido #####no en un curso de Cocina y Restauración. En la primera página del contrato, debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma, se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja. Es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. El alumno recibió en su domicilio el material de estudio el día 25/06/2020. Una vez matriculado, el alumno comenzó el curso de inmediato, con los perfiles docentes correspondientes. Las dos primeras citas son anuladas por la reclamante. El día 29/06/20 realiza su planificación de curso y asiste al centro a su Primera Entrevista el 29/06/2020 con su entrenadora, perfil docente y ajeno al ámbito comercial. Durante la llamada inicial, se le explicó todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclararon dudas si las hubiese. (Adjunto Expediente de alumno: Seguimientos y documento de primera entrevista). Se comenzó la formación con normalidad por parte del servicio docente y de la alumna, como se ve en el expediente del alumno adjunto. Si se revisa el expediente, se verá que la alumna mantiene contacto fluido con la entrenadora y vemos que mantiene contacto a través de mensajería y seguimientos del campus virtual, durante los primeros meses, hasta la solicitud de baja. La reclamante, como expone en sus alegaciones, primero solicita la baja del curso de su marido #####no y aun siendo fuera del **plazo**, se le concede por parte de MD, ya que la intención de la reclamante era con ese dinero de la devolución, ella pagar su curso ya que su objetivo es mejorar laboralmente y si quiere estudiar y progresar. Así se firma el documento.

Comunidad de Madrid

Baja fuera de **plazo** el día 27/08/2020 y se cierra definitivamente dicho curso el día 28/08/2021 por servicios centrales. ##### continúa la formación hasta el día 9/09/2020, que solicita de nuevo la baja fuera de **plazo** del curso. Se le contesta desde el departamento correspondiente de servicios centrales que no se le localiza telefónicamente en distintas ocasiones por parte de su docente y entrenadora. Se le vuelve a enviar por correo electrónico la no aceptación de solicitud de baja. El reclamante dejó de pagar y tiene abonados los recibos de junio de 2020 y octubre de 2021, más el pago inicial. Debe el importe de 1988.85€ (15 recibos). El alumno ha realizado sus conexiones y descargas hasta la fecha de 30/09/2020 y ha tenido todos los servicios a su disposición. En conclusión, no consideran la devolución del coste del curso por no haber incumplimiento por parte de ##### y, en este caso, a mayores haber contemplado a su favor una situación personal. La empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con la alumna. Todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el periodo de contratación.

La parte reclamante alega que le dijeron que lo iban a analizar, que no podían darle la baja, que no podían paralizarlo porque no había pagado el 20% del total, y alentándole todo el tiempo a que no lo dejara. Para que pagara la cuota mensual del 5 de agosto, le devolvieron los 150 de la cuota inicial del curso de su esposo, porque él no les respondió nunca, por lo que a él sí le dieron baja de su curso.

Escribió a Atención al Cliente, Atención al Alumno, Atención Externa, para que por favor me dieran de baja por imposibilidad sobrevenida.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que el motivo de la **reclamación** es materia financiera y no civil. Las dificultades de hacer frente al pago no son materia consumista. La reclamante podrá acudir a la vía judicial para resolver el conflicto.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.