

Exp. 0195/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que solicitó ampliación de la información a la parte reclamada sobre un curso específico, añadiendo que se le indicó, que para no perder un descuento vigente en aquel momento, que formalizara la matrícula, y que con posterioridad, si no era de su interés, podría cancelar la suscripción con la devolución del importe abonado. La parte reclamante solicita se declare la nulidad del contrato. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante recibió el curso al completo y a plena conformidad, excediendo con creces el plazo de desistimiento establecido al efecto cuando se solicitó la baja del curso, no aceptándose su petición por extemporánea. La parte reclamada solicita que la parte reclamada abone el saldo pendiente de 1.224€.

La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que solicitó ampliación de la información a la parte reclamada sobre un curso específico, añadiendo que se le indicó que para no perder un descuento vigente en aquel momento, que formalizara la matrícula, y que con posterioridad, si no era de su interés, podría cancelar la suscripción con la devolución del importe abonado.

También manifiesta que al tratar de tramitar la baja del curso ofrecido, por no ser de su interés y haber avisado previamente a la parte reclamada que tenía estudios universitarios, se le ofreció realizar otro curso, recalcando que podría también desistir de realizarlo pero que para poder acceder al curso y probarlo, tenía que aceptar el contrato, manifestaciones realizadas todas por vía telefónica, efectuando explicación detallada de las múltiples incidencias iniciadas con el servicio de atención al cliente de la parte reclamada, así como que no se ha activado ninguna licencia del curso.

La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de carta certificada enviada a la parte reclamada, copia de la carta de la parte reclamada de fecha [REDACTED] copia del contrato de matrícula y compra de curso de fecha [REDACTED] y solicita que la parte reclamada aporte copia de la grabaciones de la las llamadas telefónicas realizadas.

La parte reclamante solicita se declare la nulidad del contrato.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante es concedora de las condiciones establecidas en el contrato así como del plazo de desistimiento, contrato con número [REDACTED], haciendo mención al apartado observaciones del contrato y la sustitución de las condiciones económicas y obligaciones temporales de pagos.

También manifiesta que la parte reclamante recibió el curso al completo y a plena conformidad el día [REDACTED] no siendo hasta el día [REDACTED] cuando se solicitó la baja del curso, excediendo con creces el plazo de desistimiento establecido al efecto, no aceptando su petición por extemporánea.

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de extracto de cuenta cliente.

La parte reclamada solicita que la parte reclamada abone el saldo pendiente de 1.224€.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día [REDACTED], y se citaron ambas partes para la mencionada vista, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las alegaciones respectivas, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

La audiencia se celebró en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, asistiendo el árbitro designado señor [REDACTED] mediante videoconferencia.

A la audiencia comparece la parte reclamante, asistida del letrado señor [REDACTED] y con la ausencia de la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones.

Una vez el secretario del Órgano arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte compareciente se ratifica en la prueba documental propuesta, que consta en el expediente, y realizan las manifestaciones siguientes, tanto por iniciativa propia como a respuesta a las preguntas formuladas por el Órgano arbitral.

El letrado de la parte reclamante efectúa descripción detallada de los dos supuestos contratos aportados por la parte reclamada, añadiendo que consta la misma fecha en los dos supuestos contratos, la de ██████████ no siendo por lo tanto, ésta la real de la segunda contratación, así como que no le devuelven el importe del primer curso y le hacen una propuesta de segundo curso, sin poder confirmar la fecha de inicio de los 15 días para ejercer el derecho de desistimiento contractual, habiendo realizado todas las gestiones por medio telefónico; efectuando explicación exhaustiva de los numerosos correos electrónicos y llamadas telefónicas que prueban que no tenía ninguna voluntad de realizar ningún curso en ningún momento.

El letrado de la parte reclamante manifiesta que su pretensión es que se declare la nulidad del segundo contrato y la devolución de la totalidad de los pagos realizados, añadiendo que el material recibido está en su posesión y en disposición de ser entregado a la parte reclamada, de conformidad con aquello establecido en el artículo 1303 del Código Civil, dado que se tiene que entender que el primer contrato fue resuelto y que este segundo contrato es nulo.

A la pregunta del Órgano arbitral la parte reclamante manifiesta que no se ha utilizado el material, que continúa embalado y en su posesión y que el código de acceso en el campus virtual no se ha utilizado por nada.

El letrado de la parte reclamante manifiesta que hay que estar en aquello establecido en el artículo 1282 del Código Civil, reiterando que la parte reclamante manifestó que no tenía interés ni voluntad en realizar ningún curso, añadiendo que la parte reclamada realizó este supuesto segundo contrato, vinculándolo con el primero y poniendo la fecha del anterior contrato, añadiendo que su representado no ha utilizado el código de acceso ni el servicio de consulta a los profesores y reitera su pretensión, siendo de aplicación aquello establecido en el artículo 1295 del Código Civil.

Se da por concluida la audiencia.

Este Órgano Arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan a las actuaciones, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I.- El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos, que de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma, tienen carácter informador del ordenamiento jurídico, principios

constitucionales que se integran en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En este mismo sentido, el capítulo II, del Título I, del Libro Primero, de la Ley 22/2010, del 20 de julio, Código de consumo de Cataluña, establece los principios informadores del derecho de consumo, y en su Título II, los derechos básicos de las personas consumidoras.

II.- Las normas jurídicas tienen que interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social de los tiempos en que tienen que ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas, teniéndose que ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de manera exclusiva en la equidad.

III.- Los derechos se tendrán que ejercer con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que tiene que informar todo contrato, y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, leal, honrado y lógico, en el sentido de estar en concordancia con las consecuencias de todo pacto libremente asumido, cuestión de hecho que exige cada vez mayor atención delimitativa y de valoración, como consecuencia de la aparición de nuevas actividades, formas y manifestaciones sociales.

IV. La aplicación de la equidad en la resolución arbitral, no supone contravenir el Derecho positivo, sino más bien atender a criterios de justicia, resultando especialmente relevante la justicia material del resultado obtenido, y su coherencia con los principios sustantivos que tienen que inspirar la resolución del caso.

La equidad constituye un elemento fundamental de interpretación de las leyes y los pactos, teniendo que interpretarse las leyes de la forma más favorable para la efectividad de los derechos fundamentales, y de conformidad con la Constitución.

V.- El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo cual, no exime que de conformidad al principio de la carga de la prueba, cada parte deba asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones; de manera que permita al órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones arbitrales y las argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal tendrá que procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, pertenencia y la ponderación en la valoración de las pruebas.

La controversia de las presentes actuaciones arbitrales tiene su origen en la disconformidad de la parte reclamante con el procedimiento utilizado por la parte reclamada para incorporarla como cliente suya, mediante una actuación comercial por medio telefónico, que considera agresiva y de mala fe, dado que considera que la parte reclamada no ha actuado correctamente, sin responder a sus llamadas y escritos; al no aceptar el desistimiento solicitado dentro del plazo legamente establecido; y que hay que poner en relación a sus manifestaciones, en el sentido que no ha prestado su consentimiento en la formalización del contrato de formación, sin que haya firmado ningún documento contractual de un supuesto segundo contrato.

En este sentido, a criterio de este Órgano arbitral, la reclamación debe ser estimada, considerando que la actuación de la parte reclamada, es contraria a las mínimas normas de diligencia y profesionalidad, infringiendo los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación a los otros, y la inversa, considerándose que esta actuación de la parte reclamada no está de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

Consta aportada como prueba documental del escrito inicial de la parte reclamante, copia del escrito de la parte reclamada de fecha [REDACTED], en el que incorpora copia de un contrato de matrícula y compra de curso de fecha [REDACTED], que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha [REDACTED] en el sentido que el contrato con número [REDACTED] sustituye, mediante el apartado observaciones del contrato, las condiciones económicas y obligaciones temporales de pagos del contrato inicial; considerando este Órgano arbitral, que la pretensión de la parte reclamante tiene que ser estimada, ya que sin consentimiento no hay contrato, habiendo solicitado que se anule el contrato, de conformidad en aquello establecido en el artículo 1.300 y siguientes del Código Civil, dado que no cumple los requisitos del el artículo 1.261 del Código Civil español, nulidad del contrato que obliga a la restitución recíproca de las cosas que hayan sido materia del contrato.

En este mismo sentido, la técnica de comercialización utilizada es de las consideradas agresivas, por el hecho de que se produce de manera sorprendente para el consumidor, ya que éste se encuentra en su domicilio cuando recibe la visita inesperada de uno comercial (o una llamada telefónica); que, a menudo con términos poco claros, le ofrece un producto o servicio con el cual él no contaba; actuaciones realizadas mediante colaborador autorizado de la parte reclamada, y sin que conste aportado a las presentes

actuaciones arbitrales, ningún documento acreditativo de las actuaciones realizadas por éste comercial.

Sin embargo, en las presentes actuaciones arbitrales, tenemos que tener presente que lo que se cuestiona, también, es la falta de consentimiento contractual, es decir, que la parte reclamante lo prestara respecto a este supuesto segundo contrato de fecha [REDACTED] apartado segundo de las alegaciones de la parte reclamada de fecha [REDACTED] siendo el consentimiento un elemento esencial para la validez del contrato.

La publicidad, la información y la oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmita en el marco de la actividad empresarial o profesional, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, se tienen que ajustar a los principios de veracidad y objetividad, evitando información que pueda inducir a confusión –artículo 211.3 del Código de consumo de Catalunya, Ley 22/2010, de 20 de julio.

El Órgano Arbitral, basándose en todo aquello que se ha mencionado anteriormente, y atendiendo a las alegaciones formuladas y la documentación aportada que obra en el expediente, así como las manifestaciones realizadas por la parte compareciente al acto de la audiencia, adopta, en equidad, a su buen juicio, y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido de considerar nulos los contratos celebrados entre las partes con la obligación de devolución por la parte reclamada de todos los cobros realizados a la parte reclamante.

DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamada.

La parte reclamante comunicará, en el plazo de los 5 días siguientes a la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta corriente o libreta de ahorros en el que la parte reclamada procederá a la devolución de todos los cobros realizados.

La parte reclamada tendrá que proceder al ingreso de las cantidades cobradas, en el plazo de los 15 días siguientes a la comunicación del número de cuenta o libreta por parte del Órgano arbitral.

La parte reclamada recogerá del domicilio de la parte reclamante, y sin gastos para el consumidor, en un plazo máximo de 15 días a partir del día de la notificación del presente

laudo, los materiales entregados en su día y objeto de controversia. Pasado este plazo sin haberse retirado, se considerará que el material controvertido ha sido abandonado.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que ésta se encuentra al corriente de pagos, y que se derive de la presente reclamación.

La parte reclamada dará de baja de los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, en caso de que la parte reclamante estuviera incorporada y su incorporación fuera derivada de esta reclamación.

DEJAR CONSTANCIA de la grave irregularidad que supone el envío de requerimientos de pago, y la posible inclusión indebida en registros de morosidad, de la que no se tiene constancia en las presentes actuaciones, considerando como una presión ilegítima la utilización de lo mismo, de conformidad a la interpretación e integración efectuada en la STS de fecha 23 de marzo de 2018.

REQUERIR a la parte reclamada a fin de que los datos de la parte reclamante sean borrados de los ficheros de la empresa reclamada y de terceros a quien los haya facilitado.