

Exp. 0253/22

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de ██████████, estando fuera del país hasta el día ██████████, motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en ██████████. La parte reclamante solicita la resolución del contrato. La parte reclamada manifiesta que no puede aceptar la petición de la parte reclamante debido al hecho que éste no ejerció el derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días establecidos al efecto. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconversión por importe de 2.101,80€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de ██████████ estando fuera del país hasta el día ██████████, motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en ██████████, peticiones que reiteró, después de los pagos realizados durante los meses de ██████████.

También manifiesta que el consultor académico le efectuó explicación detallada de los motivos técnicos por los que se modificó el formato de presentación del contenido del curso y la plataforma utilizada, añadiendo que la parte reclamada le comunicó que tenía a su disposición un curso e-Learning, con ejercicios y evaluaciones, así como de que fue advertido que las grabaciones eran registradas.

La parte reclamante efectúa explicación detallada de las diferencias que supone el nuevo sistema adoptado por la parte reclamada, así como que esto supone perder videoconferencias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada.

También manifiesta que su intención no era la de no pagar el curso, pero que estaba fuera del país y comunicó el desistimiento a su asesora, así como los problemas que tuvo para convalidar los estudios realizados en el extranjero.

La parte reclamante manifiesta que ha recibido llamadas telefónicas intimidatorias y amenazantes, en el sentido que si no efectuaba el pago de las cantidades debidas sería incluido en ficheros de morosidad.

La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de recibos de acreditación de pagos realizados, copia de la carta de la parte reclamada de fecha [REDACTED] [REDACTED] copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de documento de desistimiento.

La parte reclamante solicita la resolución del contrato.

La parte reclamada manifiesta que no puede aceptar la petición de la parte reclamante debido al hecho que éste no ejerció el derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días establecidos al efecto, tal y como se contempla en el contrato y en los artículos 71 y 102 del 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.

También manifiesta que la primera vez que la parte reclamante solicitó la baja del curso fue mediante una llamada telefónica al centro académico en fecha [REDACTED] excediendo con creces el plazo legal de desistimiento, así como que en fecha [REDACTED] se puso de nuevo en contacto con el centro académico proponiendo dar por cancelado el curso contratado, previo pago de las mensualidades vencidas, propuesta que le fue denegada por la parte reclamada.

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, copia de documento de desistimiento, copia de extracto de cuenta cliente, captura del contenido del módulo de gestión del curso,

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconversión por importe de 2.101,80€.

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 ha celebrado en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, asistiendo el árbitro designado señor [REDACTED] mediante videoconferencia.

Al acto de la vista oral ha comparecido la parte reclamante, 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 reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de las actuaciones arbitrales, así como de qué fue advertido que las grabaciones son registradas.

También manifiesta que el consultor académico le efectuó explicación detallada de los motivos técnicos por los que se modificó el formato de presentación del contenido del curso y la plataforma utilizada, mostrando el correo electrónico de fecha [REDACTED] y los cambios realizados.

La parte reclamante efectúa explicación detallada de las diferencias que supone el nuevo sistema adoptado por la parte reclamada, así como que esto supone perder videoconferencias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada.

También manifiesta que su intención no era la de no pagar el curso, pero que estaba fuera del país y comunicó el desistimiento a su asesora, así como los problemas que tuvo para convalidar los estudios realizados en el extranjero, mostrando los libros recibidos al Órgano arbitral para su valoración i examen ocular.

A la pregunta del Órgano arbitral, la parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de [REDACTED], estando fuera del país hasta el día [REDACTED], motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en [REDACTED] peticiones que reiteró, después de los pagos realizados durante los meses de [REDACTED], los días [REDACTED], añadiendo que la parte reclamada le comunicó que tenía a su disposición un curso e-Learning, con ejercicios y evaluaciones.

La parte reclamante también solicita que no sea incluido en ficheros de morosidad, añadiendo que recibió llamadas telefónicas recibiendo amenazas en este sentido.

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 exige 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.

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial mediante el contrato de matrícula y compra del curso número [REDACTED] interviniendo en nombre de la parte reclamada el asesor con número de identificación [REDACTED] y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que el nuevo sistema tecnológico adoptado por la parte reclamada supone perder videoconferencias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada –constando en les actuaciones arbitrales correo electrónico de la parte reclamada de fecha [REDACTED] donde se manifiesta que “por un tema de incompatibilidad de ese formato e-Learning en el Campus, se realizaron una serie de cambios en el lenguaje de programación que hacían incompatible ese formato-

La parte reclamada no efectúa en su escrito de conclusiones de fecha [REDACTED] ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre cuál es la parte sustancial del curso en la oferta de servicios realizada por el asesor número [REDACTED] hecho aceptado por la parte reclamada en su correo electrónico de fecha [REDACTED] limitándose a presentar copia de extracto de cuenta cliente y solicitando que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.101,80€.

1) De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artículos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para proteger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo, establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garanticen una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste la firma del asesor con número de identificación [REDACTED] que actúa en nombre, interés y representación de la parte reclamada en el contrato aportado con número de albarán [REDACTED]

2) Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha [REDACTED] y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato escrito con número de albarán [REDACTED] que permita a este Órgano arbitral la interpretación e integración del mismo, conversaciones en las que intervino el asesor con número de identificación [REDACTED], actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante distribuidor autorizado -asesor con número de identificación [REDACTED]; que hace falta interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Comercio, y 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 en los otros, y la inversa, debiendo de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

3) De la rescisión de los contratos.

Hay que señalar que la moderna configuración de la acción de rescisión de los contratos tiende a invertir el arquetipo tradicional recibido, así como su carácter de aplicación excepcional, pero conserva su heterogeneidad derivada como recurso auxiliar a otras fuentes de integración tales como su referencia a un abstracto principio de justicia o a la aplicación interpretativa del criterio de equidad.

Desde esta perspectiva, entroncada con los principios y deberes empresariales que sustentan la normativa estatal y autonómica sectorial de consumo, la falta de justificación de la actividad debida con arreglo a los específicos principios y deberes de tutela de la efectividad de los derechos de los consumidores, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en 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 y que 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, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación, ordenando la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido, así como desestimar la reconvencción efectuada, de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

4) Efectos de la rescisión del contrato.

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.

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.

DEJAR CONSTANCIA de la grave irregularidad que supone el envío de requerimientos de pago, y la posible inclusión indebida en registros de morosidad, de lo que no se tiene constancia en las presentes actuaciones arbitrales, 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.