

**Exp. 0257/22**

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que solicitó información a la parte reclamada sobre un curso, añadiendo que el material que debía recibir le fue enviado en dos días distintos, así como que no recibió copia el contrato hasta el día [REDACTED] tras haber efectuado varias peticiones del mismo. La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución del importe abonado. La parte reclamada manifiesta que el derecho de desistimiento es de 14 días naturales a contar desde la recepción del material, no siendo hasta el día [REDACTED] cuando la parte reclamante hizo el primer contacto telefónico para solicitar el ejercicio de este derecho. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvenición por importe de 2.367,90€.

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

**HECHOS Y ALEGACIONES**

La parte reclamada manifiesta que solicitó información a la parte reclamada sobre un curso, añadiendo que el material que debía recibir le fue enviado en dos días distintos, una primera entrega con los libros, el último día de enero, cuando el curso se había iniciado a principios de enero, y la controladora, que le fue entregada el día [REDACTED].

También manifiesta que no recibió copia el contrato, tras haber efectuado varias peticiones del mismo, hasta el día [REDACTED] misma fecha en que se persona en el domicilio de [REDACTED] de la parte reclamada, según el contrato entregado, sin que en el lugar le supieran dar la razón por la cual aparecía esa dirección en el contrato, así como que cuando pudo acceder al campus virtual consideró insuficientes los materiales librados y decidió desistir del contrato.

La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de la carta de la parte reclamada de fecha [REDACTED], copia de documento de desistimiento y copia de la carta de la parte reclamada de fecha [REDACTED].

La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución del importe abonado.

La parte reclamada manifiesta que el derecho de desistimiento es de 14 días naturales a contar desde la recepción del material, tal y como se contempla en el contrato de

matrícula suscrito, de conformidad con lo establecido en los artículos 71 y 102 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, añadiendo que el contrato fue suscrito el día [REDACTED] y el material fue entregado el día [REDACTED], no siendo hasta el día [REDACTED] cuando se hizo el primer contacto telefónico para solicitar el ejercicio de este derecho.

También manifiesta que el centro ha cumplido con sus obligaciones inherentes al contrato de enseñanza suscrito, añadiendo que no procede estimar la petición de la parte reclamante, debiendo continuar abonando las mensualidades hasta la total cancelación del saldo pendiente.

La parte reclamada aporta copia de albaranes de empresa de mensajería, copia de extracto de cuenta cliente, copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de correos electrónicos.

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 2.367,90€.

## 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. También está presente el señor [REDACTED].

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.

La parte reclamante hace especial mención a los hechos que manifiesta que no son ciertos, en el sentido que no recibió todo el material el día [REDACTED] y que no le fue facilitada copia del contrato hasta que no lo solicitó mediante los servicios públicos de defensa de los consumidores, así como que la controladora, que era imprescindible para iniciar la formación, no le fue entregada hasta el día [REDACTED].

También manifiesta que solo ha abonado la matricula del curso, habiendo dado la instrucción a su entidad financiera de no atender el pago de los recibos, añadiendo que no quiere realizar el curso por considerar que no tiene la calidad que debería tener, así como que no ha realizado ninguna formación del curso, considerando que el asesor que actuó en nombre e interés de la parte reclamada no le facilito la información correcta sobre las empresas colaboradoras con la empresa reclamada a los efectos de realizar las practicas. Se da por finalitzada la audiència.

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.

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 la parte reclamada solo le facilitó copia del contrato hasta el día [REDACTED] misma fecha en que se persona en el domicilio de [REDACTED] de la parte reclamada, según el contrato entregado, sin que en el lugar le supieran dar la razón por la cual aparecía esa dirección en el contrato, así como que cuando pudo acceder al campus virtual consideró insuficientes los materiales librados y decidió desistir del contrato.

La parte reclamada no efectúa en su escrito de conclusiones de fecha [REDACTED] ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre las fechas de entrega del material y la no entrega de la copia del contrato solicitado reiteradamente hasta el día [REDACTED] limitándose a presentar copia de extracto de cuenta cliente y solicitando que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.367,90€.

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 numero 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.

De conformidad con el artículo 1.295 del Código Civil, la rescisión del contrato obliga a la devolución de las cosas que fueron objeto del contrato, considerando este Órgano arbitral que en las presentes actuaciones arbitrales procede aplicar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación por decisión arbitral, por ser la parte reclamante y la parte reclamada, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra.

La compensación mediante resolución arbitral o judicial es una especie de la misma que ordena el órgano judicial o arbitral en su sentencia o laudo y como resultado de un proceso o de un procedimiento arbitral –compensación arbitral que si bien no aparece expresamente recogida en el artículo 1.195 de Código Civil; ha sido admitida en numerosas sentencias del Tribunal Supremo, en las que se ha configurado como una especie de compensación en la que no son de exigencia todos los requisitos que el Código Civil fija para la compensación legal y que la ordena el Órgano arbitral mediante laudo y como resultado de un procedimiento arbitral; considerando este Órgano arbitral que constando acreditado la existencia de obligaciones y deudas concurrentes, siendo las partes de las presentes actuaciones arbitrales acreedoras y deudoras por derecho propio, procede declarar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido –Sentencia del Tribunal Supremo número 726/2000 de 17 julio, recurso de Casación número 2552/1995, ponente señor ██████████

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 las actuaciones arbitrales, así como las manifestaciones realizadas en el acto de la audiencia, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

### RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamación, en el sentido de ordenar la rescisión del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido.

Los materiales entregados quedarán de plena propiedad del consumidor, y el total importe de los pagos realizados quedará de plena propiedad de la parte reclamada.



**DESESTIMAR** la reconvencción.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que está 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.