



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 902 /2024**

En Palma de Mallorca, el día 4 de marzo de 2025, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTE:** Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

#### **VOCALES:**

Doña Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Juan Carlos Lluch Cerdá, propuesto por las organizaciones empresariales.

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Club Internacional del Libro Marketing Directo, S.L.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Contratación de formación a distancia.

La reclamante alega que solicitó información a través de su madre, sobre un curso a distancia de auxiliar clínico de veterinaria, ya que en ese momento era menor de edad. Que en ningún momento dijo que iba a realizar el curso y que le informaron de que tenía un período de prueba. Expone que la empresa procedió a cargar recibos en su cuenta el mes de octubre de 2023 y que no está conforme, porque solicitó información, pero no contrató el curso, ya que no firmó ninguna documentación. Que recibió un material y una hoja de contrato sin firmar que, según su punto de vista, no tiene validez.

Por su parte, la empresa alega que en fecha 03/08/2023 la reclamante, a través de la representación de su madre, se acogió a una oferta de IPS para la adquisición del curso, que le fue remitida a su domicilio el 07/09/2023. Transcurrido un año desde la entrega, en fecha 29/05/2024, y vencido el plazo de desistimiento de 30 días ofrecido al cliente, se puso en contacto el departamento de recobro con la



madre de la alumna para reclamar la devolución del recibo, indicando ésta su deseo de devolver el curso, ya que su hija no lo estaba realizando. Habiendo transcurrido el plazo de examen y desistimiento, se le informa que la resolución del contrato está fuera de plazo, si bien se le da opción de cambio de titular. La reclamante ha tenido a su disposición el material didáctico recibido en su domicilio, acceso al campus, servicio de tutoría, corrección de ejercicios y atención de dudas, así como la realización de las prácticas.

La entidad reclamada adjunta las grabaciones de las llamadas donde consta la información proporcionada a la madre de la reclamante, D<sup>a</sup> XXXXX, y la suscripción telefónica del pedido (minuto 21:30 de la 3<sup>a</sup> grabación), proporcionando la madre los datos bancarios para el cargo de los recibos, firmando el documento de domiciliación bancaria y atendiendo el pago de los recibos durante 13 mensualidades. En las grabaciones se informa adecuadamente del precio, forma de pago y plazo de desistimiento.

La mercantil reclamada está en disposición de llegar a un acuerdo refinanciando los recibos vencidos devueltos.

#### **PRETENSIONES:**

Primera. - Paralizar el cobro de futuros recibos por un importe de 29,90 euros mensuales y la devolución de las cuotas pagadas desde octubre de 2023.

Segunda. - Devolución del cargo por ampliación del curso por 14,90 euros.

Tercera. - No incluir los datos de la alumna ni de la madre en ficheros de morosidad.

Cuarta. - Sanción por daños y perjuicios por acoso y amenazas.

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje y se escuchan las grabaciones y las alegaciones aportadas por la empresa.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

#### **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes, este Colegio Arbitral **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante en base a las siguientes apreciaciones:



La cuestión principal objeto de arbitraje es dilucidar si la mercantil reclamada dio la información correcta y completa a la consumidora sobre el curso que estaba contratando para su hija, las condiciones de éste, y sobre el plazo para poner fin al contrato en caso de desistimiento.

A tenor de las grabaciones aportadas por la entidad reclamada, la consumidora fue correctamente informada de los aspectos del contrato y se le proporcionó la documentación relativa a la contratación. En concreto, por lo que se refiere al período de prueba, le informan de que dispone de 30 días desde que recibe el material, y además le proporcionan con la documentación contractual, el documento de desistimiento por si desea ejercer su derecho a poner fin al contrato en este plazo. Aporta justificación de la voluntad inequívoca de contratar de la consumidora en nombre de su hija y hacerse cargo de las cuotas del curso.

El 7 de septiembre de 2023, se contrata el curso de auxiliar clínico de veterinaria por un importe de 986,70 euros a pagar en 33 mensualidades de 29,29 euros. Se realizan los pagos hasta el 1 de octubre de 2024, sin que conste en la documentación aportada por la reclamante, el intento de ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de 30 días posteriores a la contratación, ni una reclamación previa por disconformidad con la contratación realizada. Indica en una de las grabaciones, su voluntad de rescindir el contrato porque su hija no está haciendo uso del curso, motivo que no es causa válida de resolución del contrato.

A tenor de lo expuesto, en la contratación se proporcionó una información correcta, por lo que el contrato es válido. No obstante, no hay una mala fe contractual por parte de la consumidora, sino que se trata de un malentendido por su parte a la hora de contratar el curso y de las consecuencias de su consentimiento.

Por este motivo, y a efectos de dar una solución en equidad, este colegio resuelve lo siguiente:

Estimar parcialmente la pretensión primera. La contratación es válida y no consta el correcto ejercicio del derecho desistimiento por la consumidora en el plazo establecido en el contrato, por lo que no procede la devolución de las cuotas abonadas hasta octubre de 2024, ya que la alumna dispuso del material y el acceso a la plataforma para realizar el curso contratado.

Las cuotas posteriores pendientes de pago quedarán condonadas una vez la reclamante devuelva el material del curso en buen estado y en la forma indicada por la mercantil reclamada, dado que este colegio entiende que la consumidora no entendió correctamente las consecuencias del consentimiento que estaba prestando y se compensan con la devolución del material del curso.



Si la consumidora no pudiera devolver el material en buen estado, se le concederá una prórroga de 12 meses para realizar el curso, sin cargo por ampliación de estudios de 14,99 euros, refinanciando sin recargos las cuotas mensuales pendientes de pago de 29,90 euros.

Estimar la pretensión segunda. Se condonará el pago del importe de 14,90 euros por ampliación de estudios.

Estimar la pretensión tercera. Una vez devuelto el material del curso y condonada la deuda pendiente, se eliminarán los datos de la alumna y su madre de cualquier fichero de solvencia patrimonial si se hubieran incluido.

Pretensión cuarta. No se entra en el fondo del asunto en cuanto a la valoración de una posible sanción por daños y perjuicios por acoso y amenazas, puesto que no es una cuestión que pueda resolverse en sede arbitral. En consecuencia, la reclamante podrá reproducir esta pretensión ante el órgano competente.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes este laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente Laudo la presidenta del Colegio Arbitral en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL