



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10425.0/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el pasado 30 de junio del 2023 realice una transacción económica por importe de 325 euros, correspondiente al curso de Formación de Grado Superior de Integrador Social en formato digital, el servicio consta de acceso a 6 libros en formato pdf protegidos con acceso de usuario y contraseña. La empresa argumenta que una vez que tengo acceso no saben qué hecho con esos contenidos digitales y la respuesta es que he accedido en dos ocasiones y que a ellos les consta mis visitas, tiempo y hojas visualizadas y no dando mi consentimiento expreso hasta estar conforme con la compra. Una vez analizados los servicios y acogiéndome a la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1 /2007, de 16 de noviembre. Me he puesto en contacto con la empresa y la respuesta es la negativa a la devolución del importe acogiéndose a que desconocen el uso que he dado a la aplicación. Comunicación previa de la reclamación. Solicita la devolución del importe abonado de los 325.- Euros.

La parte reclamada alega que no podemos aceptar la solicitud de devolución del importe abonado. No hemos recibido en tiempo y forma la solicitud de desistimiento (en nuestra página web está indicado como debe solicitarse y en qué casos. Justiniano ha recibido las claves de los contenidos digitales contratados en tiempo y forma y ha accedido a ellos Tal y como dice Artículo 103 Ley para defensa de los consumidores y usuarios Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento: m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado Documentación que adjunta -factura y mail de envió de factura - mail de editorial dando de alta al usuario en los contenidos contratados (os lo pongo



Comunidad de Madrid

copiado porque no me deja adjuntar, si me decís una forma de hacerlo os lo adjunto todo) Buenos días, Acabo de dar el acceso online al alumno indicado, durante 36 meses, a los seis títulos relacionados. En breve, os llegará por correo electrónico el albarán correspondiente a este pedido. Recordad que los alumnos, deben revisar la bandeja de entrada y la carpeta de correo no deseado. Por otro lado, también es bueno indicarles, que pueden ir al enlace y registrarte con su mismo correo electrónico en nuestra web. Una vez hecho esto, deben ir a <https://www.sintesis.com/> y en la zona MI Cuenta, ingresar el usuario (su propio mail) y la clave que hayan indicado en el registro, para entrar en su estantería personal. En el momento que entren a la estantería, pueden guardarla en los "marcadores" de su navegador y de esta forma tener un acceso directo, sin necesidad de ir previamente al correo electrónico enviado por nosotros.

La parte reclamante manifiesta que adjunta documentos que prueban que solicité en tiempo y forma el desistimiento del contrato. (Correo electrónico e imagen vía correo electrónico y WhatsApp. Artículo 69. Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento. En su correo recibido con fecha 30 de junio de 2023 a las 11:24 (Documento 10425-3.pdf) hace mención en mayúsculas la siguiente leyenda: "RESPONDA CON UN CONFORME A ESTE MAIL" del que nunca respondí dando mi conformidad, por lo que es de pleno derecho la nulidad de la relación contractual. Solicito registro de accesos a los temarios como indican en sus alegaciones. Consentimiento de cesión de mis datos a la [REDACTED]. Adjunto escrito en respuesta a sus alegaciones y pruebas. Solicita En respuesta a sus alegaciones vengo a decir: Primer punto. De sus alegaciones recibidas vía electrónica el 30 de agosto del 2023, viene a decir que no han recibido en tiempo y forma la solicitud de desistimiento. Adjunto prueba de cargo número 1. Copia correo electrónico enviado a la cuenta [REDACTED] desde [REDACTED] con fecha 14 de julio a las 12:02 con el siguiente texto (Hola buenos días: Por la presente adjunta escrita solicitando el desistimiento de la compra realizada según factura. En espera de sus noticias un saludo). Y Adjunto en el propio correo electrónico formulario de desistimiento como prueba de cargo número 2. Así mismo, utilice otra vía de comunicación para comunicar el desistimiento a través de WhatsApp (Adjunto pantallazo de la conversación con fecha 14 de julio). Prueba de cargo nº 3. Segundo Punto. En lo que se refiere al deber de información de este derecho la ley establece, en el art. 69, lo siguiente: Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere. En este sentido, solicito la prueba del documento contractual entre Únicas Formación y Justiniano Muiña dónde de manera clara, precisa y comprensible pueda ejercer el derecho de desistimiento. Tercer Punto: En su correo recibido con fecha 30 de junio de 2023 a las 11:24 (Documento 10425-3.pdf) hace mención en mayúsculas la siguiente leyenda: "RESPONDA CON UN CONFORME A ESTE MAIL" del que nunca respondí dando mi conformidad, por lo que es de pleno derecho la anulación de la relación contractual. Cuarto Punto: Hoy en día la tecnología nos puede ayudar en diferentes campos y más trabajando con una aplicación informática, por lo que solicito la prueba del número de accesos con usuario y contraseña que indican en su escrito. Quinto Punto: Así mismo, pondré en conocimiento a la Agencia de Protección de Datos del derecho de informarme por parte de [REDACTED]. mi consentimiento de cesión de mis datos la empresa [REDACTED] Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 325 euros.

La parte re aclamada manifiesta que en relación con la reclamación del asunto le adjunto toda la documentación que justifica porque no procede la devolución. Llame y me dijeron que podía adjuntarla antes de la fecha de la audiencia Documentación que adjunto: - Mail envió de factura y factura, además del mail que nos envía [REDACTED] indicando que modifiquemos algún dato que no



Comunidad de Madrid

está correcto. Con esto queremos indicar que está informado de todo puesto que si nos contesta. En ese mail de envió de facturas se le indica donde puede consultar sus derechos y obligaciones

- Mail de bienvenida a tutorías, con toda la información relativa a las convocatorias y metodología.
- Mail de envió de las claves de acceso a los contenidos digitales (el artículo 103 de la ley de defensa de los consumidores establece excepciones al derecho a desistimiento, como los contenidos digitales) enviadas el mismo día que contrata [REDACTED] contrata el 30/06/2023 y su mail para desistir (fecha de envió 17/06/2023) es después de recibir y visualizar todo, siendo los contenidos digitales susceptibles de copia. No me queda claro si lo tenéis porque en la última notificación no podía adjuntar.

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.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistos los argumentos que alega la reclamada, la empresa no explica previamente de manera clara, directa y concreta en el contrato al consumidor, haciendo una remisión legal que puede llevar a confusión, y teniendo en cuenta que un curso de contenido online, a distancia, el contenido se entiende debe ser digital, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de 325 euros pagados**, toda vez que no se acredita información de la no aplicación del derecho de desistimiento.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente 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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]