

REVISTA
Kontsumo
ALDIZKARIA

¡Te puede pasar a ti!
Resolución de conflictos
de consumo



¡Te puede pasar a ti!

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo. Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje. El procedimiento debe terminar antes de 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral, con un laudo que es de obligado cumplimiento para las partes. El Laudo arbitral se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del presidente/a. La sentencia debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado.



El caso que hoy describimos, tiene que ver con la publicidad.

Se trata de la petición de cancelación de un contrato formativo a una empresa de trabajo temporal que ofertaba trabajo a través de un anuncio publicitario anunciado en prensa.

Exposición del caso

La persona reclamante, tras ver un anuncio en prensa de una Empresa de Trabajo Temporal en el que se ofrecía trabajo, se puso en contacto con dicha empresa. El trabajo estaba condicionado a la realización previa de un curso de formación y a lo largo de una entrevista entre empresa y reclamante quedó clara la nacionalidad de la persona reclamante y su escaso dominio de la lengua castellana. Aún así, la persona reclamante, aconsejado por la empresa, firmó un contrato de formación, a la vez que un préstamo al consumo para su financiación.

Dado que la persona reclamante tenía claros problemas de entendimiento del idioma, no supo qué tipo de documentación estaba firmando. A los tres días de la firma y tras enterarse de lo que había firmado, volvió a ponerse en contacto con la empresa para rescindir el contrato debido a las dificultades que iba a tener con el idioma para poder realizar dicho curso.

La empresa le comunicó su negativa a rescindir el mismo y además la imposibilidad de ofrecerle el puesto de trabajo ofrecido debido a que la persona reclamante no pertenecía a un país miembro de la Comunidad Europea.

¡Te puede pasar a ti!

Tras recibir respuesta de la empresa y dado que ésta estaba adherida al Sistema Arbitral de Consumo, acudió a la OMIC de municipio y solicitó la tramitación de la reclamación a través de esta vía de resolución de conflictos.

En las alegaciones de la empresa, ésta indicó, por un lado, que todo el alumnado recibe la información de los cursos y se le entrega el material con la forma del curso, y por otro lado, que la persona reclamante a los tres días acudió al centro para comentar las dificultades de estudio y el idioma, pero no solicitó la baja.

Decisión arbitral

El laudo dictado por el Colegio Arbitral indica que se debe revocar el contrato de formación y de préstamo. Además la empresa reclamada debe devolver todas

las cantidades abonadas por la persona reclamante, el importe de la matrícula y cancelar el préstamo asumiendo todos los gastos del mismo.

El Colegio Arbitral estima insuficiente la información recibida por la persona reclamante, ya que comprende que desconocía haber suscrito un préstamo al consumo. Además considera que el hecho de acudir a la empresa a los tres días de la formalización del contrato de formación para mostrar su imposibilidad de continuar con el mismo debido a sus problemas con el idioma, expresa voluntad manifiesta de revocar el contrato y por ello se entiende realizada la revocación dentro de los plazos del contrato.



EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI