



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00287.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 13 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACIÓN DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que la reclamante se matriculó en el Máster en Data Science y Business Analytics de #### en mayo de 2021. Manifesté claramente a la persona que me "asesoró" que no deseaba un Máster sobre esta materia centrado en programar, sino en la toma de decisiones basada en los datos, lo que se llama gobierno del dato. Soy licenciada en Empresariales y mi actividad profesional, de siempre, se ha centrado en el Área Comercial, no siendo de mi interés iniciarme en la programación. Me envió el itinerario del Máster, pero poco se puede deducir de unos epígrafes y me aseguró en distintas conversaciones telefónicas que el contenido se adaptaba a mis expectativas. Al poco de empezar, empecé a constatar que no era así y puse de manifiesto mi intención de no continuar (adjunto emails). La Directora del Máster habló conmigo y me convenció de continuar. Estaba ilusionada con hacer el Máster, confiaba y decidí seguir, pero me he dado cuenta que no puedo, que se aborda el tema desde una perspectiva absolutamente enfocada en la programación y el tratamiento de los datos desde una perspectiva técnica. No tengo los conocimientos de programación necesarios y no voy a conseguir mis objetivos. Solo he completado un módulo y he decidido solicitar la anulación de mi matrícula. Me lo han negado, pero la cuestión es que yo no podía saber el contenido de los epígrafes en los 15 días siguientes a empezar, dado que el acceso está restringido. Solo avanzas, si superas módulos previos ¿Por qué tener a un estudiante que no puede con la materia? ¿Por qué forzarle a seguir cuando no ha descargado, ni se ha beneficiado de contenidos? No me cuadra con un fin enfocado a la enseñanza sino con un afán mercantilista. Soy una persona responsable, sería con mis objetivos, no tomo decisiones a la ligera y, soy extremadamente estudiosa y perfeccionista, de hecho tengo un título que avala que fui el tercer mejor expediente en mi promoción universitaria. He invertido mucho dinero con la ilusión de adquirir unos conocimientos que no son los que se me ofrecen con este Master. (Comentario: no sé por qué motivo el formulario no podía enviarse poniendo el número 6 y el portal 9 Me decía que había un error, por eso lo he dejado en blanco. Mi domicilio en ####, 6 Portal 9 Bajo A #### Villanueva). Solicita la devolución del importe abonado o de la cantidad equivalente a los módulos no finalizados (solo he finalizado 1 - el más teórico e introductorio).



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que del email que se reproduce se deja patente que las razones que esgrime la reclamante no se corresponden con la realidad de lo manifestado. Como queda acreditado por el email de 15 de junio y tras manifestar la posibilidad de abandonar el Master, se le concede un **plazo** excepcional para que se cerciore sobre los conocimientos a adquirir con el Master. El 21 de junio contesta como se acredita a continuación, y previas conversaciones con tutores donde se responde a todas sus preguntas e inquietudes, que está interesada en continuar con los estudios. Queda de manifiesto que la alumna no solo recibió toda la información previa a su matriculación, sino que se presentó y superó la prueba de conocimientos previa para los alumnos que pretenden realizar dicha formación. Que pese a recibir toda la información necesaria, posteriormente tuvo conversaciones con los tutores con el objeto de satisfacer todas sus dudas. Que se le concedió un **plazo** extraordinario para que tomase una decisión respecto a su continuidad o no, aseverando su intención de continuar. Que cursó los módulos 1 y 2 del Master. Que en noviembre de forma sorpresiva solicita la renuncia a la matrícula y devolución de las cantidades abonadas, solicitudes que contravienen las condiciones del contrato de formación suscrito de forma voluntaria. En base a todo lo acreditado, una vez cumplidos todos los requisitos de información respecto a las materias formativas y a los **plazos** formales y demás obligaciones, no pueden estar sujetas al devenir de las circunstancias, intenciones o intereses particulares y que vengan a situarse por encima de las obligaciones y derechos contractuales suscritos de forma voluntaria. Es por todo lo anterior que rechazan cualquier pretensión de la reclamante, solicitando el archivo de la misma.

La parte reclamante manifiesta que la prueba a la que hacen referencia, superada por mí, nada tiene que ver con programación. Esto es absolutamente comprobable. Por favor, solicito que aporten dicha prueba para que se pueda investigar que, en nada, sugiere que se vaya a profundizar en el Máster en aspectos relativos a programación. Cuando comento que solo he completado un módulo es absolutamente cierto. Solo he terminado el módulo 2. Es el único módulo que he visto en su totalidad y realizado la prueba final del mismo. Se trata de un módulo absolutamente teórico y que recoge una visión general y poco profunda de la temática del Máster. Trata sobre la utilidad del Data Science en la toma de decisiones empresariales. El módulo 1 no lo he completado, ni realizado la prueba de superación del mismo. Solo he realizado la mitad. Es un módulo absolutamente centrado en programación, con muchos esfuerzos hice la parte de Python, pero no fui capaz de continuar con la segunda parte que versa sobre programación R. Esto es absolutamente comprobable y demuestra con qué facilidad esta entidad falta a la verdad cuando en el apartado IV de su respuesta indica: "Que cursó los módulos 1 y 2 del Máster". Mi solicitud no se basa en el devenir de mis circunstancias e intereses, se basa en que soy coherente con los mismos y en mi deseo de formarme en aspectos asumibles por mí y que consoliden mi perfil profesional, no en cuestiones que divergen de mis intereses. Invertí con mucha ilusión una cantidad de dinero muy elevada con la ilusión de enriquecerme profesionalmente. No soy una persona frívola que juegue con ese tipo de cosas, soy una persona voluntariosa, constante y estudiosa, de hecho finalicé mi carrera con una mención especial por mis calificaciones. Esto nada tiene que ver con un cambio de circunstancias... Por último una reflexión, la formación de personas, ser una entidad que facilita formación es algo muy serio y que exige una ética y una coherencia. ¿Tiene sentido que se "obligue" a una persona a realizar una formación online cuando esto no es lo que buscaba? ¿Cuándo manifiesto que no puedo, que a la vista del primer módulo, presumiendo el contenido del siguiente, no es lo que buscaba, que no me va a aportar nada...? ¿He hecho uso de los recursos de #####? ¿Qué menoscabo económico les genero? ¿Les devuelvo un producto usado y devaluado? Solicita que se continúe con la tramitación, reafirmandome en mi solicitud.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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, manifestando desde el principio su disconformidad con el curso, habiendo realizado dos módulos de los nueve en que consta la formación objeto de conflicto, se acuerda en **EQUIDAD** que del importe total del Máster, 3.790,50 euros, una vez descontada la cantidad de 842,24 euros, por los dos módulos realizados por el reclamante (421,17 euros, por módulo), **la empresa reclamada devuelva a la reclamante 2.948,16 euros**, cantidad equivalente a los siete módulos restantes no realizados.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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