



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02242.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de enero de 2022 se ha constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la celebración de la Audiencia con la lectura de la **reclamación** en la que manifiesta: "He sido estafada con el M-25/JN-20 Máster en Motion Graphics aplicado al grafismo digital - Oficial de Adobe y #####. MMG NºMatricula ##### debido a la gran publicidad engañosa que han hecho del mismo y el transcurso de los acontecimientos. Los motivos principales son: profesorado que no corresponde al vendido, falta de materiales de estudio, de tutorías personales y de ciertas licencias de software incitando al "pirateo", venta de un temario falso, inactividad de la bolsa de empleo, etc., sumado a la actitud de ##### de ignorar todas mis quejas."

Solicita la devolución íntegra del coste del curso contratado, al haberse afectado, manipulado y/o anulado gran parte de los puntos que constituyen el servicio total de lo contratado.

La parte reclamante aporta escrito el 19 de abril de 2021, aceptando que el arbitraje sea resuelto en Derecho, conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Además, aporta un escrito en el que concreta su pretensión económica en la devolución del importe total del curso, 5.098 €, más un 50% en concepto de daños y perjuicios, 2.549 €, que suman un total de 7.647 €. Este escrito se ha trasladado a la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de mayo de 2021, del que se dio traslado con la documentación anexada a la parte reclamante, en el que formula sus alegaciones en relación con las reclamaciones sobre el objeto y características del máster, la "gran publicidad" engañosa, el cambio de profesorado, los materiales de estudio, la falta de tutorías personales, los problemas con ciertas licencias de software, el temario del máster, la bolsa de empleo y sobre las soluciones propuestas en su día. Concluye en síntesis que la empresa ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales, que desde el inicio del máster la reclamante sabía quién iba a impartir las clases, y tanto el temario como el contenido eran conocidos y no variaron más que en el orden, por razones de fuerza mayor de enfermedad de #####, y se impartieron en su totalidad. Ningún otro alumno de años anteriores ha presentado queja o **reclamación** alguna.

Comunidad de Madrid

Considera que la petición de la alumna de devolución del precio del Máster una vez que ha sido cursado con pleno aprovechamiento con una calificación de Notable, constituye un enriquecimiento injusto por parte de ésta, y en definitiva de lo que se queja la alumna es del precio del Máster en relación con lo que considera que ha recibido o asimilado de la formación impartida. Solicita como medio de prueba la declaración de #####y #####.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 21 de mayo de 2021 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, rebatiendo punto por punto las alegaciones de la empresa. Reitera su pretensión económica.

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.

La parte reclamada aporta un escrito, del que se da traslado a la parte reclamante, contestando las alegaciones y reiterando la solicitud de prueba.

La parte reclamante aporta escrito de alegaciones del que se da traslado a la empresa reclamada, al que adjunta documentación, contesta las alegaciones de la empresa y manifiesta que le gustaría llegar a un acuerdo con la empresa reclamada y está dispuesta a aceptar el 50% del importe total del máster como compensación.

La parte reclamada aporta escrito ratificando su escrito de fecha 6 de mayo de 2021, contestando las alegaciones de la parte reclamante y solicitando que se dicte LAUDO desestimando las pretensiones de la reclamante, y un **plazo** de al menos 10 días para aportar la declaración jurada del ##### del #####.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en derecho:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar los siguientes argumentos:

El contrato de formación objeto de **reclamación** se celebra con la empresa #####, no con el ##### a título personal, y la empresa puede modificar su equipo docente respetando las condiciones de homologación de #####. En su condición de director del Máster, el #####sigue formando parte del equipo formativo de la empresa.

Según la publicidad del Máster, la empresa ##### homologa y avala la calidad de la enseñanza a través de la evaluación de docentes, y siendo la empresa reclamada un centro homologado, los docentes incluidos en la evaluación de ##### pueden impartir la enseñanza.

En la documentación aportada sobre el máster no consta la obligación de entregar un material pormenorizado de estudio en soporte físico, siendo razonable teniendo en cuenta que se trata de un máster sobre nuevas tecnologías que se basa en una formación digital.

La bolsa de empleo constituye un servicio complementario al de enseñanza, y las incidencias en su gestión y demora en resolverse, no afectan al objeto principal de formación del contrato.

Las manifestaciones personales sobre el grado de calidad de la enseñanza y las opiniones de terceras personas son criterios subjetivos conforme a los conocimientos previos, aprovechamiento y expectativas de cada alumno.



Comunidad de Madrid

El máster se oferta y contrata con un precio total y cerrado por el programa de formación durante un periodo de tiempo, que no requiere un desglose individualizado del valor de cada uno de los servicios incluidos en el mismo.

Sobre el acceso a la triple certificación de validez internacional informada en la publicidad, la parte reclamante acredita su solicitud de información sobre la convocatoria del examen de Scrum Manager, no constando más reclamaciones ni actuaciones posteriores que demuestren el interés de la reclamante sobre un servicio complementario y posterior a la formación contratada, que es voluntario y no es condición necesaria para la obtención de la titulación del Máster contratado.

La empresa reclamada no ha impartido la parte del temario sobre dirección creativa, incidencia que guarda relación con el cambio de denominación del Máster informado antes del contrato y el nombre que aparece en la matrícula, que se comprueba en los folletos informativos aportados al expediente. No se considera relevante respecto del resto del temario que se haya alterado el orden de impartición de las materias.

De la publicidad del máster se concluye que se oferta una formación que incluye un seguimiento y una relación individual entre el alumno y el profesor-tutor, que la empresa ha incumplido al realizar tutorías grupales y no individuales, y no haber aportado ninguna documentación que acredite haber estado al tanto de los progresos del alumno.

En relación con la no disponibilidad de las licencias, se considera inherente al contrato dado el objeto de los estudios, que la empresa facilite a los alumnos las licencias legales en funcionamiento necesarias para realizar el programa. Máxime cuando la propia empresa ha alegado que se trata de un máster de formación de nuevas tecnologías cuyo objeto es el desarrollo gráfico en formato digital, efectuado siempre mediante la utilización de recursos informáticos, así como el uso de software de las compañías desarrolladoras del mismo. Por lo que no se entregaba material en formato físico. Constando acreditado en el expediente el retraso reconocido por la empresa reclamada en la entrega de dos licencias, y que no se facilitaron otras licencias necesarias para la formación.

Por los motivos expuestos se concluye que la empresa reclamada no ha incumplido el objeto del contrato, habiendo recibido la parte reclamante la formación contratada y obtenido la correspondiente titulación, por lo que no procede la resolución del contrato, si bien se constatan incidencias en la prestación de algunos servicios en los términos argumentados, por lo que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el 20% del importe total del programa contratado, excluyendo los gastos de inscripción y matriculación. No procede el abono de la indemnización al no estar acreditados, justificados y cuantificados daños y perjuicios.

No procede la práctica de la prueba testifical solicitada por la empresa reclamada al considerar acreditadas las incidencias reclamadas con la documentación que obra en el expediente. En relación con la declaración jurada del ##### del ####, se ha dispuesto de **plazo** suficiente desde el 29 de noviembre de 2021, fecha en la que se notificó que la audiencia se celebraba por escrito, para aportarla al expediente.

NO ENTRAR A CONOCER' de la **reclamación** sobre la exhibición por la empresa reclamada del sello Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid, y su validez o caducidad, por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial y la posibilidad de formular denuncia administrativa.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

Comunidad de Madrid

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.