



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03597.5 / 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 Audiencia con la lectura de la **reclamación** sobre el Máster Motion Graphics Aplicado al Grafismo Digital cursado desde junio de 2020, debido al engaño publicitario de venta como profesorado no correspondiente, modificación o falta de temario sin preaviso, falta de entrega de material, falta de tutorías, errores en licencias oficiales de Adobe, inactividad de la bolsa de empleo, ignorando y no dando soluciones a las quejas. Solicita la devolución íntegra del importe del máster, ya que se han visto afectados, modificados y anulados gran parte de los puntos que constituyen el servicio total de lo contratado. Adjunta escrito que se traslada a la empresa junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aportó 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 sobre el cambio de título impartido, el cambio de profesorado, las modificaciones en el temario, la enseñanza de baja calidad, la ausencia de tutorías, el engaño con los materiales, el desentendimiento de licencias, las titulaciones y actividades exclusivas, la certificación de "Madrid Excelente", la bolsa de empleo y las soluciones propuestas, y concluye en síntesis que la empresa ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales, que la reclamante ha superado el máster con una nota final de 6,4. Que desde el comienzo del Máster conocía quién iba a impartir las clases y aceptó continuar, tanto el temario como el contenido del Máster eran conocidos por el reclamante y sólo se alteró el orden por razones del covid-19, y se impartió en su totalidad, no hay quejas de alumnos de promociones anteriores, las sugerencias de los alumnos se aceptaron y se tomaron medidas, la petición de devolución del precio del Máster una vez que ha sido cursado con pleno aprovechamiento de la alumna constituye un enriquecimiento injusto por su parte, y que en definitiva de lo que se viene a quejar 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 ##### #####.

Comunidad de Madrid

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 escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante, y reitera su solicitud de prueba.

La parte reclamante aporta escrito firmado aceptando que la **reclamación** sea resuelta en Derecho, conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Asimismo, aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que concluye que:

- "1. ##### está presentando pruebas de meses posteriores a haber cursado el Máster. Tanto su DOC 1 como DOC 2 son de octubre de 2020, abril de 2021 y 25 de noviembre de 2020. La matrícula del Máster empezó el 27 de abril de 2020.
2. En las diferentes reuniones se ha informado de todo lo sucedido, sin que la academia haya puesto solución.
3. El temario se modificó sin previo aviso y así lo reconocieron ellos en varias ocasiones.
4. Las medidas con las que se supone que nos favorecían y eran soluciones, queda claro con la clase del 24 de noviembre de 2020 que ya se dieron 3 meses en 2018."

"Por lo que solicito que se tenga en cuenta que todas las pruebas que han presentado por parte de ##### son de meses posteriores a la matriculación del máster, por lo que no tienen validez. Por otro lado, solicito una devolución íntegra del costo del máster contratado, ya que se han visto afectados, manipulados y anulados todas las partes que constituyen el servicio total contratado en la matrícula."

La empresa reclamada aporta escrito contestando las alegaciones de la reclamante. Solicita que se dicte LAUDO desestimando íntegramente las pretensiones del reclamante, y que se conceda 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.



Comunidad de Madrid

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.

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, se trata de 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. No habiendo acreditado la reclamante que hubiera manifestado su interés y lo hubiera solicitado.

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. 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 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.

Comunidad de Madrid

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.

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. Previa 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.