



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03604.5 / 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 en junio de 2020, debido al engaño publicitario de venta, siendo el motivo principal la venta de un profesorado no correspondiente a lo vendido (o ni presentado), la modificación del temario sin previo aviso, la falta de entrega de material, la ausencia de tutorías individuales, hacerle pedir programas piratas a otros alumnos que no conoce al no darle las licencias, y la ausencia de soluciones por parte de la empresa, con un trato personal altivo, soberbio y a la defensiva cada vez que pedía soluciones o información. Solicita como mínimo, puesto que también ha perdido su tiempo, la devolución íntegra del precio del máster, 4.580 €. Adjunta escrito que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante aporta escrito firmado aceptando que el arbitraje sea resuelto en Derecho conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de julio de 2021, del que se da traslado a la parte reclamante junto con la documentación que anexa, manifestando que al ser un arbitraje en derecho incumbe a la reclamante la carga de la prueba de los incumplimientos que denuncia, y formulando alegaciones sobre el supuesto engaño del profesorado, las clases impartidas, modificaciones del temario, falta de tutorías personales, el supuesto engaño de los materiales de estudio, sobre licencias de software, obtención del triple certificado, sobre la certificación de Madrid Excelente, la enseñanza de baja calidad, la falta de desglose de un presupuesto, y sobre las soluciones propuestas en su día. Concluye en síntesis que la empresa ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales, que la reclamante ha cursado el Máster, y desde el comienzo 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 reclamante aporta escrito de alegaciones y documentación que ha sido trasladada a la empresa reclamada, en el que concluye:

"1. No, el contenido no era plenamente conocido por mí ni por mis compañeros, al haber sido modificado tantas veces y sin aviso. En la primera **reclamación** adjunté las pruebas."

No, desconocía que las clases las iba a impartir #####, hasta el primer día de clase. Ya que no se me mandó convocatoria a la primera clase de presentación. Igualmente, la sustitución, si es al mismo nivel de calidad y experiencia del perfil vendido, no es problema. El problema es engañar con los panfletos publicitarios y ni siquiera mencionar a la profesora real hasta una vez pagado todo el curso. La ausencia de ##### debido al COVID no puede ser excusa. Sería oportuno si el curso sufre modificaciones en su precio debido a esta ausencia, pero si decidís cobrar igual, la calidad y prestaciones han de ser las mismas, y no fue así.

El temario se vio modificado varias veces, y no, los alumnos no desconocían tales cambios, que no solo modificaban el orden, sino ausencias de bloques de temarios.

4. El hecho de ausencia de reclamaciones anteriores no justifica en absoluto que esta convocatoria haya sido un desastre, y el centro es consciente, habiéndose disculpado en reiteradas ocasiones. A pesar de no haber reclamaciones anteriores, adjunto parte de las de este año de nuevo: 05-ARBC-#####.3/2021, 05-ARBC-#####.5/2021, 05-ERCO-#####.5/2021, 05-ARBC-#####.8/2021, Nº Doc.: 05/#####.9/21. De forma oficial somos el 60% del total del alumnado. Con el proceso de **reclamación** y desencantados con este engaño, somos el 80%.

Las sugerencias para favorecer el aprovechamiento del Máster llegaron demasiado tarde, cuando ya no había solución posible (se aplicaron a dos semanas de finalizar el curso).

La devolución del precio se debe al engaño constante a lo largo del curso.

Efectivamente es una queja por la desproporción del precio en comparación con la baja calidad del curso, falta de tutorías personales, engaño del profesorado, modificaciones del temario, trato al alumno, tardanza en contestar correos electrónicos incluso de meses, soberbia en las respuestas a los alumnos cuando reclamábamos nuestros derechos como las tutorías, falta de soluciones respecto a los softwares, ausencia de masterclass a su debido tiempo, y una sensación de constante improvisación sin tener en cuenta al alumno hasta el final, cuando mencionamos que reclamaríamos. Solo ahí se empezaron a pensar soluciones que no servían de nada. Mentiras como la de que nadie se ha quejado al respecto, intentando hacer creer que solo es cosa mía, deja clara la intención de manipulación del centro.

Por lo expuesto, SOLICITO se tenga por presentado este escrito y documentación adjuntada, se admita y sume al expediente, incorporándose a la tramitación. Solicitando esta parte la prueba de documentación aportada con el presente escrito, se solicita la devolución íntegra del coste del máster con valor descrito en la prueba DOC. Nº8 - Contrato, por 260€ de matrícula más 4.580€, ascendiendo a un total de 4.840€ debido al engaño publicitario en todos sus frentes.



Comunidad de Madrid

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.

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

Comunidad de Madrid

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.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.