



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05746.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, 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 cuando solicitó el curso quería hacer una aplicación básica de formación ya que no tiene conocimientos previos de programación, le dijeron que incluso le llevarían de la mano y que aprendería a hacerla desde el principio, cosa que no han hecho. En la entrevista se iba a apuntar a un curso y le ofrecieron el contratado, que no estaba publicado en la página web y era nuevo. Tampoco le dijeron que necesitaba un ordenador MAC para programar con el lenguaje de programación IOS, le dijeron que ellos ponían el ordenador y que lo podía hacer desde casa. Debido a su trabajo no tiene un horario fijo y cuando tiene más tiempo es el fin de semana y festivos, horarios en los que la academia está cerrada y no se puede conectar con ellos, por lo que hay que adaptarse a sus horarios y al horario del resto de alumnos, dado que solo hay un ordenador para todos, no siendo ya un curso online. Al comenzar el curso se da cuenta de que se necesitan conocimientos mínimos de programación fundamental, que solo enseñan a utilizar cuatro cosas de un programa que lo hace solo. A medida que avanza el curso y va obteniendo conocimientos se da cuenta de que el curso es pobre e incompleto y que no tenía que ver nada con la aplicación que quería hacer. Al plantearles sus dudas alegan que era inviable tener un ejemplo para todos los casos y que la duración del curso sería mayor. Si es un curso superior de aplicaciones deberían explicar todo esto, aunque no está en el temario del curso. Los videos de refuerzo son complementarios al curso, pero son clases que solo proporcionan información, no dicen cómo se hacen y no están orientados para la creación de aplicaciones. Cree que deberían explicar esto y si son temas que se salen fuera del curso, pero que están incluidos en la aplicación que está desarrollando, deberían explicarlo. Cuando consigue que le resuelvan alguna duda, le derivan a páginas de internet donde le dicen lo que tiene que hacer y son cosas básicas en una aplicación, no dan ninguna referencia. Sobre recursos de internet no dicen nada, derivan a páginas de internet pero no dan ninguna indicación de búsqueda. Las dudas dicen que las mande. Que presente como trabajo final la aplicación diseñada y se puede ver que todo lo que hay en ella es lo más básico para cualquier tipo de aplicación y está hecha con temario por su cuenta. No se necesita ordenador, es teoría únicamente. Ofrecen otro documento que firmar con unos privilegios si sacas una puntuación mínima de 8.1 de nota final, siempre son las mismas preguntas. Piensa que no es una forma de evaluar y dar como finalizado una parte del curso aprobando con un notable alto sin tener todos los conocimientos necesarios y dándole un título de grado superior. Solicita la resolución del contrato y devolución íntegra del dinero, 2.475 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que se firma el contrato de formación con ####, del curso de Formación Profesional Curso, MAS015 (6): SUPERIOR EN DESARROLLO DE APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 24 meses, con servicio de delegación, fecha inicio formación 24/04/2019 y fecha fin formación 24/04/2021. La forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por ####, en este caso se abona 2000€ en transferencia y 475€ en tarjeta de crédito, pagando al contado importe total del curso de 2.475 €. Como se ve en el recorte de su contrato, viene especificado, el tiempo de duración del curso contratado, siendo de 24 meses. Recordamos que en la primera cara de su contrato debajo de los datos personales y justo encima de donde se firma, es la ubicación donde se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, está bien a la vista, y es obligación del cliente leer cualquier contrato antes de firmarlo. El alumno recibe en su domicilio el material de estudio el día 02/05/2019 (registrado en seguimiento de alumno, adjunto). Realiza su Primera Entrevista el 06/05/2019 con su entrenador, perfil docente y ajeno al ámbito comercial, se le vuelve a explicar todo el sistema de formación, servicios, perfiles docentes, así como sus funciones, requisitos del curso, etc., le aclaran dudas si las hubiese. Se planifica el curso en el campus virtual y de forma sincronizada debe ir estudiando el temario en papel a través de objetivos de estudios para la consecución de su meta, y así se hace de forma correcta. Se comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente y del alumno, como se ve en el expediente del alumno adjunto. Una vez matriculado, el alumno comienza el curso, con los perfiles docentes correspondientes, profesores y entrenadores, vemos hasta 8 páginas de su fluida comunicación, (adjunto expediente del alumno). Destacar, que es muy difícil contactar con el reclamante, vemos contactos mensuales por parte del entrenador del centro intentando localizarlo para llevar los seguimientos docentes correspondientes de su curso. (Do#### académico). Como vemos en la captura del campus virtual del ####, en el programa de estudios, el reclamante ha realizado un 31.13% de progreso de su curso, correspondiente a 1 asignatura de las 7 que tiene que realizar para obtener su diploma del curso, SUPERIOR EN DESARROLLO DE APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES. El día 8/04/2021, días antes de la fecha fin de su curso 24/04/2021, ####escribe a través de su campus virtual al dpto. De fidelización para prolongar su curso, es el medio de solicitarlo. El dpto. De fidelización, encargado de hacer estas tareas administrativas, se le informa al reclamante, las condiciones de prórroga de estudios, protocolo establecidos para esta solicitud, ofreciendo toda la información solicitada en el mismo día solicitado. La información es clara y transparente, es un servicio con coste económico, que tienen los alumnos, que por motivos personales, no han podido finalizar el curso en el tiempo contratado. Recordar, que en el seguimiento docente del día 25/02/2021, informa a su entrenador, "que trabaja mucho y no le da tiempo de compaginar los estudios y trabajo y es consciente de ello." Y así queda reflejado en su campus virtual. En dicha información solicitada de prórroga de estudios, el día 8/04/2021 se le comunica el coste económico de los distintos tiempos necesitados para la finalización del curso. (Documento que adjunta el reclamante y yo misma). A partir de aquí el reclamante presenta su **reclamación** a Junta Arbitral de Consumo y nos llega el día 24/06/2021, por su disconformidad de este servicio administrativo, que el único objetivo por parte de nuestra metodología docente, es ayudar al alumno a cumplir la meta por la cual se matriculó en MD, obtener su titulación para poder mejorar en el mercado laboral u otros. Dicha información es la misma para cualquier alumno que solicita Prórroga de estudios. Se eligen los tiempos y sus costes, en función del % que le falta para finalizar, en este caso un 68.87% y su compromiso de estudios (2, 3, 4... horas diarias de estudio). En cuanto a su obligación de pago, recordamos que pagó al contado el curso en la fecha de matriculación. Como se puede ver durante todo este tiempo con nosotros, hemos intentado ayudarlo y mantener comunicación y comprensión. Como vemos el alumno ha realizado sus conexiones y descargas hasta fecha de 8/04/2021 que se le informa de las condiciones de la prórroga de estudios, y ha tenido todos los servicios a su disposición hasta fecha de fin de contrato. (Do#### a)



Comunidad de Madrid

Campus y descargas realizadas). En conclusión, no hemos incumplido por parte de #####. Proponemos la continuidad en su formación con una prórroga gratuita de 3 meses para que pueda finalizar su curso y cumplir con su meta. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con las obligaciones contraídas con la alumna, todos los servicios contratados han sido prestados y han estado a su disposición durante todo el periodo de contratación. Esperando tengan por presentado este escrito en respuesta a la notificación de composición de Colegio Arbitral. 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 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, vista que la atención por parte de la reclamada ha sido atendida tempranamente, no se ha acreditado falta de comunicación por parte de la empresa y no se aprecia mala actuación ni incumplimiento por parte de #####.

No obstante se recoge el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada consistente en la continuidad en la formación del reclamante con una prórroga gratuita de 3 meses.

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.

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.