



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00430.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS 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, según alega el reclamante, inicie un curso denominado como Desarrollo de aplicaciones móviles en Enero del 2022 con [REDACTED] el cual tuvo una cuantía de 2265 € que aboné en un pago único, en el que se me indicó el temario, la dinámica de enseñanza y los contenidos que ofrecía el curso. Formalicé la matrícula correspondiente y la escuela me dio acceso a su Campus Virtual y me envió el temario impreso por correo ordinario. Ahora bien, se me indicó que este curso era semi-presencial, que contenía 3 certificaciones oficiales incluidas, que contiene acceso a talleres y clases presenciales en la delegación de Madrid, sita en la calle de [REDACTED] que disponía de material actualizado en el campus virtual y que tendría acceso a los profesores vía online siempre que lo requiriese. En el contrato firmado entre [REDACTED] y yo, se indica que el contenido del curso contienen las certificaciones oficiales denominadas como "Programación de sistemas Android. Certificación MTA 98-388. Fundamentos de programación Java." Y -"Desarrollo de aplicaciones para iOS. Certificación Swift Level 1.", las cuales recientemente, la escuela ha anulado del curso sin previo aviso y ha decidido crear dos certificaciones propias de la escuela sin ninguna validez oficial a cambio de estas dos que menciono anteriormente. He de añadir que la Certificación MTA 98-388, expedida por [REDACTED] fue retirada de la empresa en Junio 2022, pero [REDACTED] nunca me informó de esto hasta que me interese por ello y no accede a concederme un curso de validez equivalente y oficial como otros que existen expedidos por otras empresas con validez similares. La certificación Swift Level 1 desconozco por que la han retirado también y la han sustituido por otra certificación propia de [REDACTED] sin ninguna validez oficial. A parte de todo esto, en el servicio de mensajería que tiene el campus virtual como método de comunicación con el equipo docente de [REDACTED] he enviado multitud de mensajes preguntando por los talleres presenciales que me anunciaron al comienzo del curso, al cual siempre me han alegado que este curso es 100% online y que no tiene contenido presencial cuando en el contrato firmado se expresa que es un curso semi-presencial. El personal docente se niega a impartir este tipo de talleres en la delegación, incluso cuando hay partes del temario virtual donde se comunica al alumno que el ejercicio se ha de efectuar presencialmente en la delegación junto a un profesor. Otro asunto a comunicar, es que el temario impreso que recibí por parte de [REDACTED] se encuentra casi en su totalidad obsoleto, ya que este curso está en constante evolución y el temario suministrado posee contenidos con más de 3 años de antigüedad. El temario del campus virtual no sufre actualizaciones por mas mensajes que he enviado al equipo docente preguntando por problemas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

a la hora de aplicar el contenido a las practicas reales, ya que como cito anteriormente, está desfasado y obsoleto en un gran porcentaje y la escuela no hace nada al respecto. He tenido llamadas de atención por parte del equipo docente en la mensajería del campus virtual, donde me han indicado que estoy realizando un curso online y que el acceso a las tutorías online con un profesor son de decisión de [REDACTED] y no del alumno. En la página web oficial de [REDACTED] se indica en la sección que comprende este curso, que se trata de un curso con certificaciones oficiales cuando no lo son desde que [REDACTED] decidió sustituirlas por unas propias. En mi contrato con [REDACTED] se indica que se me proporcionaran conocimientos del lenguaje de programación "Objective-C", el cual no aparece ni en el temario impreso ni en el campus virtual. Solicita que en el contrato firmado entre [REDACTED] y yo, se señalan una serie de servicios y contenidos que la empresa no está cumpliendo. Exijo una devolución total del importe abonado y la suspensión de mi matricula con [REDACTED].

La parte reclamante añade que Les adjunto los SMS Publicitarios que me envía [REDACTED] donde indican que el curso contiene certificaciones oficiales. También les adjunto el temario que firme en el contrato, donde se incluyen tres certificaciones oficiales java, swift y Scrum manager y a su vez una captura de pantalla del temario del campus a día de hoy, donde han sustituido dos de las certificaciones oficiales y firmadas por contrato por dos certificaciones no oficiales propias de [REDACTED] llamadas "Certificación MDTC". Adjunto la web publicitaria de [REDACTED] donde se oferta el curso y se indica que el curso contiene certificaciones oficiales.

La parte reclamada alega que la Fecha Inicio de la formación del curso de: 08/01/2022, y fin 07/05/2024. Se firma el contrato de formación con Master Distancia, del curso Superior en Programación de aplicaciones para dispositivos móviles, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 248 meses, con servicio de delegación. La forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por [REDACTED], siendo el importe total del curso de 2265.00€. Realizando un solo pago del total del coste del curso en transferencia bancaria 2265.00€ (Adjuntamos contrato). 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, más el formulario de desistimiento, en caso de causar baja dentro del plazo, indicado en el contrato. Informar, que realiza la firma de forma digital logalty, en la cual le llega un mensaje a su móvil y tiene que introducir una clave para aceptar la compra, la cual realiza de forma voluntaria y además realiza el pago inicial para comenzar el curso y abordar el proceso de la matriculación, que se compone, de material de estudio en papel (Temario/libros que lleva a su domicilio una empresa de transporte), campus virtual (inmediato) y servicio del equipo docente. Toda esta gestión, la realiza el cliente por propia voluntad ya que, si no abona y confirma la compra, sería imposible comenzar el curso.). La primera fase de la matriculación del alumno, esta todo en orden. Una vez matriculado, el alumno comienza el curso, con los perfiles docentes correspondientes. Trabajando desde el campus virtual, plataforma digital para el progreso de su curso, recursos docentes y comunicación con su equipo docente, presencial, online telefónico o video llamada (Toda la información en el doc. expediente académico adjunto). Realiza su Primera Entrevista con la entrenadora de Madrid, el 13/01/2022, 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. Se 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. El alumno firma el documento de Primera entrevista, aceptando toda la información sobre la Metodología de Formación Abierta. El alumno reclama la semi-presencialidad de su curso, y así es, recordamos la metodología en formación abierta, a la que se acoge su curso. Recordar que el servicio docente, dispone de dos perfiles PROFESORES= responsables de contenido, resuelven dudas a distancia + ENTRENADORES= planifican el estudio, marcando objetivos (nº de temas a estudiar) y citan para verificar lo estudiado y marcar temas nuevos a estudiar y así progresar en el programa de estudio hasta



Comunidad de Madrid

completar el 100%, impartimos talleres en habilidades para completar el proceso de aprendizaje. También realiza el Módulo de Bienvenida, que es un módulo introductorio donde se explica toda la metodología y como vemos esta leído y cargado al 100%. Se comienza la formación con normalidad por parte del servicio docente y el alumno, como se ve en el expediente del alumno adjunto. Su comunicación es a través del campus y el centro con todo el equipo docente, como se ve en su expediente académico: (adjunto expediente académico). Continúa la comunicación con su equipo docente, y progresa 85.84% en su curso, prácticamente finalizado, hasta el 7/02/2023 que no hay más progreso. En cuanto a la reclamación de los certificados que comenta el alumno, es [REDACTED], propietaria del mismo, y no [REDACTED] quien elimina esta certificación a nivel mundial. Esta información se le hizo llegar al alumno mediante mensajería con el enlace. Cabe destacar que estas certificaciones siempre son voluntarias por parte de los estudiantes y que no son necesarias para aprobar nuestra formación. Por otro lado, el curso ofrece la certificación oficial Scrum Master de Scrum Manager, siendo un total de 3 certificaciones las ofrecidas de igual forma que se hacía con las de MTA. En ese sentido, desde el departamento de jurídico incluso se le ofreció una cantidad de dinero en compensación por estas certificaciones, además, del acceso a nuestras certificaciones y a la de Scrum.

En cuanto a las clases presenciales y online: Durante el transcurso de su formación, el alumno ha sido informado periódicamente de todos los talleres presenciales y clases online mediante varios comunicados de manera mensual. El alumno indica que en "conversaciones" se le ha dicho que ya no hay clases ni talleres. Este hecho dista mucho de la realidad ya que se realizan más de 40 clases online al mes y más de 10 talleres presenciales en la delegación de [REDACTED]. El alumno no han accedido a ninguna. Se adjunta pantallazo de todo el temario audiovisual que se ha ido generando a través de las clases y videos grabados por los profesores.

En cuanto a las actualizaciones: El alumno ha sido informado de las mismas y los profesores del curso, mediante mensajería del campus o tutoría, le han enviado toda la información al respecto. Lo que el reclamante, comenta sobre Flutter y Dart se trata de un cambio estructural del curso y no de una actualización. Este cambio estructural en el que se ha incluido Flutter (otro tipo de creación de apps para móviles diferente a Android Studio y XCode) se hizo en fecha posterior a su matriculación. De todas formas, el alumno tiene acceso a todas las clases al respecto. Adjunto pantallazo con información enviada al alumno. Además, como el alumno bien indica, los profesores en todo momento le han ofrecido actualizaciones, sobre el contenido existente en el momento de su matriculación. Información en cambiamos tu vida/documentación previa a la matriculación: Este link es enviado a los alumnos antes de matricularse y se modifica con las actualizaciones que vaya habiendo durante el transcurso del mismo. En este sentido, es normal que ahora esté esta, con la información correcta. Por otro lado, al informarle del curso, el asesor de estudios, le informó de toda la información de esa fecha con anterioridad, en la que aparecía la información, que él mismo indica al principio. La información que el alumno adjunta como publicidad engañosa y que incluye Dart y Flutter se corresponde a una petición de información que el reclamante mismo hizo hace pocos meses, ya siendo alumno desde hace tiempo, y en la que por supuesto aparece información actualizada del curso. Finalmente, indica que aparece información de Objective-C, un lenguaje de programación en desuso. ¿Por un lado pide información actualizada y por otro lado información obsoleta? No podemos entender esto. El día 3/3/2023, recibimos reclamación oficial con esta Junta Arbitral, tras distintas reclamaciones internas, todas atendidas por parte de [REDACTED]. El estado económico del curso, está pagado desde su matriculación. [REDACTED], ha realizado el 85.84% del curso y tiene contrato de enseñanza hasta el día 7/05/2024, tiempo suficiente para finalizarlo y obtener el diploma y certificados del mismo.

En conclusión y por todo lo expuesto, habiendo finalizado el plazo legal para desistir y ofrecido un servicio adecuado al contratado, no encontramos causa de incumplimiento legal por parte de [REDACTED]. En consecuencia, se deben respetar las condiciones del contrato firmado y no podemos aceptar las pretensiones de [REDACTED]. Por nuestra parte nos ponemos a su disposición para que pueda finalizar con éxito sus estudios. Proponemos ampliar el curso 6 meses, por el tiempo sin uso, por motivo del proceso de esta reclamación a través de JAC. No consideramos devolución de lo abonado. Indicamos que la empresa en todo momento cumple con



Comunidad de Madrid

las obligaciones contraídas con el alumno, todos los servicios contratados han sido prestados y están a su disposición durante todo el periodo de contratación.

La parte reclamante manifiesta que la duración del curso no es de 248 meses como alega la entidad reclamada, sino de 24 meses. Respecto al numeral 8, y las alegaciones que esgrime la escuela para con las certificaciones, resulta bastante llamativo, y roza el absurdo que pretendan justificar este punto tratando de equiparar la "oficialidad" de sus certificaciones, creadas a conveniencia, con las de una entidad de renombre internacional y sobradamente reconocidas dentro del mundo de las tecnologías, como lo son las expedidas por [REDACTED]. En cualquier caso, en su escrito de alegaciones, [REDACTED] no informa de las fechas en las que se me comunican tales cambios, si no que únicamente aluden de forma muy conveniente, al contenido del mensaje. Para el momento en que se formalizó el contrato de enseñanza, la escuela ya tenía a su disposición la información de que las certificaciones de [REDACTED] expirarían en un futuro próximo (12 meses siguientes), y aun así no informó a esta parte en ningún caso, ni lo reflejó en documento alguno, limitándose a sustituirlas a su conveniencia posteriormente. Tal y como [REDACTED] indica en su página web, todas las extinciones de certificaciones / cursos / exámenes, se publican con al menos 12 meses de antelación. Como bien indica la escuela en su escrito, no solo han modificado las certificaciones a su conveniencia, si no también gran parte de los contenidos del curso, reconociendo estas no como actualizaciones, si no como "cambios estructurales, desviándose de forma sustancial de la información recibida inicialmente, y por tanto del contrato de enseñanza celebrado. No se ajusta a derecho y genera una gran inseguridad que, la información y contrato del curso, disponga que se estudiarán ciertas aplicaciones / tecnologías / certificaciones como Android Studio y XCode, o las certificaciones de [REDACTED] mencionadas en el párrafo anterior, y una vez iniciado, y expirado cualquier plazo de desistimiento, la escuela decida, de forma unilateral, que las tecnologías de estudio sean otras diferentes, independientemente de que el contenido siga existiendo en la plataforma de [REDACTED] o no, ya que es tratado como obsoleto por la escuela y carece de soporte tal y como dan a entender. Por otro lado, debo mencionar que las capturas de pantalla que adjunta la escuela, en referencia a las "clases presenciales y online", tienen un valor probatorio muy limitado, si no ninguno, en tanto que están sacadas de todo contexto. En este caso si se muestran fechas, pero no se alude a que dan respuesta exactamente, ya que solo figuran los mensajes enviados por el profesorado, pero en ningún caso el mensaje enviado por mi parte, y que pudiera motivar esa respuesta. Es más, en el documento adjunto, solo refieren la existencia de comunicaciones PROFESOR → ALUMNO, sin más. Importante mencionar además, que todas las modificaciones de contenidos / certificaciones, se han sucedido una vez transcurridos los 14 días de desistimiento a los que alude [REDACTED]. La escuela alude haber cumplido con todos los servicios y obligaciones, y a tenor de sus manifestaciones, queda acreditado que han incumplido con los contenidos pactados, que a fin de cuentas, son la razón de ser del curso, y los cuales no corresponden con los inicialmente pactados, entendiendo esta parte que se ha producido un incumplimiento de contrato. Es por todo lo anterior, por lo que solicito a este órgano tenga por presentado este escrito, y se proceda a su tramitación administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda, y se resuelva conforme a las pretensiones trasladadas por esta parte.

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 comparece a la audiencia por escrito.



Comunidad de Madrid

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 por cuanto, habiendo aprovechado el 85% del curso y quedando acreditado haber cumplido la parte formativa en un 85 %, un porcentaje muy alto, teniendo en cuenta la diligencia de la empresa reclamada en cuanto a los materiales didácticos y las diversas actualizaciones, que no se pueden imputar a ninguna de las partes, se recoge el ofrecimiento de la reclamada consistente en **ampliar el curso 6 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 19 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]