



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00436.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, Me inscribí como alumna del master MBA en el año 2022. Se me dijo que tenía un plazo de dos años para realizar estos estudios, pero que era prorrogable en el caso de necesitar tiempo extra. No pude dedicarle el tiempo necesario durante los dos años por motivos laborales y personales, así que solicité la prórroga con tiempo de sobra, me avisaron que tenía hasta un mes después de la fecha de fin de curso. No solo se me prohibió el acceso una semana anterior del fin del año, sino que se me ha prohibido esta renovación debido al cambio inminente del centro al que esta escuela está adscrita, con lo que entiendo que se cambiaron las condiciones. Además, se me reclama un impago cuando yo tenía mis pagos domiciliarios y por errores suyos no les llegaron correctamente. Insistí en pedir un método alternativo de pago, pero no se me dio hasta que se me dijo que si quería seguir estudiando tenía que pagar esto y otra matrícula completa. Se me remite a un contrato que firmé por mi parte, pero tengo que añadir que se me presionó para firmar el contrato con mucha celeridad, dándome una fecha límite de matriculación que luego descubrí que era ficticia y con intención de generarme ansiedad por asegurar mi plaza. Me doy cuenta de que las condiciones del contrato no son las prometidas antes y durante mi tiempo de estudio y es lo que me lleva a generar esta reclamación. Solicita recibir de vuelta el dinero invertido en esta formación que considero engañosa y fraudulenta. Cuantía reclamada 2.661,00 €.

La parte reclamada alega que, Primera. Duración y acceso al programa. Tal como consta en las condiciones de matrícula firmadas por la reclamante (Anexo I), el programa contratado tiene una duración máxima de 24 meses desde la fecha de matriculación. Durante este periodo, la alumna no completó ninguno de los módulos formativos incluidos en el máster, quedando estos plenamente disponibles para su uso (Anexo II). Segunda. Prórroga del plazo. En nuestras comunicaciones con la reclamante (Anexo III), se le informó de que no era posible gestionar una prórroga adicional debido a la conclusión del convenio con la Universidad de UCAV. No obstante, se le ofrecieron alternativas para continuar con su formación, como la rematricula en los módulos

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

pendientes. Tercera. Intención de dañar la imagen del centro. Observamos que la reclamante ha recopilado textos y opiniones de terceros en internet que no tienen relación directa con su caso particular, con el aparente objetivo de perjudicar la reputación de nuestra institución. Propuesta de resolución Con el fin de resolver este asunto de manera amistosa y en beneficio de ambas partes, proponemos lo siguiente: 2 Este documento se dirige exclusivamente a su(s) destinatario (s) y puede contener información privilegiada o confidencial. El acceso a esta información por otras personas distintas a las designadas no está autorizado. Política de Privacidad disponible en la web. 1. Condonación de la deuda pendiente: IMF condonará la deuda de la reclamante como medida excepcional y de buena voluntad, eliminando el importe adeudado por el programa inicialmente contratado, equivalente a 780,42 euros. 2. Opción de rematrícula en el MBA: La reclamante podrá matricularse nuevamente en el MBA que actualmente comercializamos con la Universidad de UCAV, por un importe preferencial de 3.280 euros, siempre que acepte las condiciones vigentes para nuevos alumnos. Esta matrícula incluirá todos los servicios académicos y administrativos necesarios para completar el máster, con los beneficios actuales del programa formativo. Consideramos que esta propuesta refleja un esfuerzo razonable para resolver este procedimiento de forma satisfactoria y en beneficio de ambas partes.

La parte reclamante manifiesta que la intención de encubrimiento de las promesas incumplidas por parte de la institución, véase adjuntado toda la comunicación por WhatsApp con una de sus agentes comerciales, y utilizar mi currículum de estudios con la intención de crear una mala imagen de mí. Tampoco se tiene en cuenta la intención engañosa a la hora de facilitar una "beca" inexistente, siendo también una forma de comunicación fraudulenta y la intención de generar ansiedad a la hora de la firma del contrato. Adjunto artículo que menciona este caso. Se han adjuntado casos similares en las reseñas para demostrar que mi caso no es un caso aislado, sino que este tipo de comunicación engañosa y de negligencia administrativa/ incumplimiento de promesas, es un modus operandi en su gestión. No pretendo dar una mala imagen de la empresa más allá que la propia se da de sí misma. Solicita la devolución del importe completo abonado a este centro. Considero que no haber terminado ni un módulo del curso es un motivo extra en mi reclamación del importe y no de la readmisión en el centro, ya que no tengo interés en mantener unos estudios en un centro que ha resultado capcioso desde el primer momento de contacto. Es tan negligente este centro, que no cuenta con uno de los pagos que realicé en septiembre de 2024 a la hora de "condonar" mi deuda. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 2669 euros.

La parte reclamante añade que, contratación inducida por información engañosa: Se me comunicó la existencia de una beca asignada al máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA), con la advertencia de que debía confirmar mi plaza en un plazo muy breve. Esta táctica generó presión emocional y ansiedad, impidiéndome revisar detenidamente las cláusulas contractuales. Compromiso verbal incumplido: Mi asesora formativa, Leticia, garantizó verbalmente que podría ampliar el plazo de matrícula tantas veces como necesitara, sin penalización alguna. Sin embargo, cuando solicité esa ampliación, la empresa demoró su respuesta de forma intencionada y finalmente la denegó, vulnerando la promesa inicial.

Gestión irregular de pagos: Varios de los importes abonados fueron devueltos sin explicación. Al contactar con la escuela para buscar una alternativa de pago, no obtuve respuesta. Posteriormente, la institución reclamó nuevamente dichos pagos, a pesar de no haber ofrecido solución previa. Patrones de conducta generalizados: Existen reseñas públicas y artículos de prensa que documentan casos similares de estudiantes afectados por prácticas de presión y engaño en los procesos de matrícula y becas de esta institución.

Que existe vulneración de lo dispuesto en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifican textos legales para la defensa de los consumidores y usuarios, referidos a las prácticas comerciales desleales. Incumplimiento del principio de buena fe contractual establecido en el artículo 7.1 del Código Civil. Aplicación de lo previsto en los artículos 37.3 y 45 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, que regula el Sistema Arbitral de Consumo en relación con la valoración de la prueba y la protección del consumidor. Solicita la devolución íntegra de todos los importes



Comunidad de Madrid

abonados, con intereses legales desde la fecha de cada pago, así como la exoneración de cualquier reclamación adicional por parte de [REDACTED]

La parte reclamada manifiesta que reitera su postura institucional y responder a las afirmaciones recientes de la reclamante. I. Compromiso institucional y disposición a la conciliación IMF trabaja desde su fundación por y para el alumno, poniendo a su disposición una oferta académica flexible, profesional y orientada al éxito formativo. Por ello, y pese a no existir incumplimiento contractual por parte del centro, queremos remarcar nuestra disposición permanente al diálogo y a una resolución conciliadora del presente conflicto. II. Sobre el uso del programa y el expediente académico Tal como se ha alegado anteriormente, la alumna no accedió ni cursó ninguno de los módulos del máster en el periodo de 24 meses establecido contractualmente. No obstante, el contenido formativo estuvo en todo momento disponible, y el centro cumplió con todas las obligaciones académicas y administrativas. III. Sobre la acusación de prácticas engañosas Rechazamos de forma tajante las afirmaciones sobre presuntas prácticas comerciales fraudulentas o presión contractual. El contenido económico, becas o descuentos aplicados fueron debidamente reflejados en el contrato firmado voluntariamente por la alumna. Las referencias a artículos o reseñas genéricas en internet no tienen vinculación directa ni probatoria con el presente caso. 2 Este documento se dirige exclusivamente a su(s) destinatario (s) y puede contener información privilegiada o confidencial. El acceso a esta información por otras personas distintas a las designadas no está autorizado. Política de Privacidad disponible en la web. IV. Oferta de resolución conciliadora En aras de alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes, y sin reconocimiento de responsabilidad por parte del centro, [REDACTED] formula la siguiente propuesta final: 1. Condonación total de deuda pendiente: Se condona el importe de 780,42 €, correspondiente a cuotas impagadas derivadas de la matrícula original. 2. Rematriculación gratuita: Se ofrece la posibilidad de que la alumna vuelva a matricularse gratuitamente en el máster MBA actualmente ofertado por [REDACTED] en colaboración con la Universidad de UCAV. Al finalizar la colaboración con Nebrija. Esta nueva matrícula estaría totalmente asumida por el centro, incluyendo los servicios académicos y administrativos necesarios para completar el programa. Esta medida extraordinaria refleja la voluntad de [REDACTED] de ofrecer al alumno una segunda oportunidad para completar su formación sin coste adicional, garantizando la continuidad de sus estudios en condiciones ventajosas. [REDACTED] considera que ha actuado conforme a lo establecido en el contrato suscrito por la reclamante y conforme a la normativa vigente. A pesar de ello, y por nuestro compromiso con el alumno, ofrecemos una vía de conciliación firme y favorable que permite la resolución del conflicto de forma amistosa.

La parte reclamante manifiesta que, expongo por medio de este escrito mi decisión de rechazar la propuesta de resolución planteada por [REDACTED] en su documento de alegaciones fechado el 30 de abril de 2025. La oferta de condonación de deuda y rematriculación gratuita no responde a la raíz del conflicto, ni repara de manera proporcional el perjuicio sufrido. Mi reclamación no se basa en una cuestión económica puntual, sino en una serie de prácticas comerciales desleales, falta de transparencia, presión indebida para formalizar la matrícula y un posterior incumplimiento de los compromisos verbales asumidos por el centro. Además, me veo en la obligación de manifestar lo siguiente: 1. No cursé el máster no por desinterés, sino porque la forma en que se desarrolló la relación con la institución —marcada por confusión, falta de información clara y promesas verbales incumplidas— me llevó a posponer el inicio. A ello se sumaron circunstancias personales que me impidieron dedicarle el tiempo necesario, reforzadas por la incertidumbre y falta de confianza en el centro. 2. La beca que se me ofreció como incentivo urgente para matricularme fue presentada como definitiva e inminente, presionándome a tomar decisiones sin el tiempo necesario para una revisión consciente del contrato. 3. Las comunicaciones por correo electrónico y mensajes de WhatsApp, ya aportadas, demuestran la falta de respuesta oportuna, la evasión en los compromisos y una gestión poco profesional que quebranta mi confianza como consumidora. 4. La propuesta actual implica además un cambio de universidad (de Nebrija a UCAV), lo cual no garantiza la equivalencia ni el valor académico inicialmente contratado. 5. No confío en que una nueva rematriculación no derive en situaciones similares, especialmente considerando el historial de incumplimientos verbales,



Comunidad de Madrid

demoras y falta de respuesta clara por parte del centro. Esta falta de confianza hace inviable cualquier intento de retomar mis estudios bajo las condiciones ofrecidas. 6. Respecto a su afirmación de que las reseñas o artículos públicos carecen de valor, considero que el historial en internet de una institución sí es relevante, ya que constituye una prueba indirecta pero significativa de la experiencia de otros estudiantes. En este caso, múltiples testimonios coinciden con lo vivido por mí, mostrando un patrón de comportamiento reiterado que debe ser tenido en cuenta a la hora de valorar la veracidad y contexto de mi reclamación. Solicita que el procedimiento arbitral siga su curso hasta resolución final y que se valore mi solicitud original de devolución de los importes abonados, como medida justa ante la situación sufrida.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tras el examen de la documentación, en equidad, teniendo en cuenta lo ofrecido por la empresa reclamada y no habiendo la reclamante acreditado las prácticas comerciales desleales, la falta de transparencia, ni la presión para forzar la matrícula, entre otras afirmaciones manifestadas, se acuerda, ante la falta de prueba, no acceder a la devolución del total solicitado, no obstante se estima la **cancelación parcial por importe de 780,42 euros**.

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.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 24 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: