



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09129.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo 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 el reclamante, En el año 2021, el reclamante solicita información para matricularse en el curso EXPERTO UNIVERSITARIO EN MINDFULNESS de la academia [REDACTED] en colaboración con la [REDACTED], habiendo confirmado previamente que no era necesaria titulación universitaria (se aporta correo electrónico). Tras la superación del curso, se inicia el proceso para la expedición del correspondiente título donde se abonan las tasas (se aporta justificante del pago). Sorpresivamente, los representantes de la academia, comienzan a requerir título universitario de grado al diciente, negándose a tramitar la expedición del título y a la devolución del importe del curso. Después de casi dos años de negativas y multitud de correos electrónicos y llamadas reclamando los hechos y buscando una solución sin éxito, el perjudicado se ve en la obligación de contratar los servicios de un abogado experto en la materia, debiendo asumir más gastos aún (se adjuntan facturas), hasta que por acción de dicho facultativo, se logra que la academia proceda a expedir el título que ya se ha recibido, pero en el que consta una fecha del curso errónea (2023-2024, cuando la edición que se cursó fue la de 2021-2022. Solicita: Expedición del título correcto del curso Experto en Mindfulness. FECHA DEL CURSO CORRECTA -Devolución del importe del curso (800 euros) por negligencia grave en la contratación del curso y negativa a la expedición del título, más las costas en concepto de tasas para la obtención del título, más las costas del abogado (se aportan facturas 1 y 2). - Compensación económica por los graves perjuicios ocasionados al no poder desarrollar emprendimiento alguno por la habilitación del curso (el reclamante tenía organizado un taller educativo online de práctica meditativa (se puede aportar prueba de documento powerpoint elaborado). De igual manera por las molestias y demora ocasionadas. La estimación se ha realizado en exclusiva sobre el taller mencionado (69 euros por un total de 20 participantes = 1380 euros), a lo que habría que sumar compensación económica por todas las molestias ocasionadas dando que el sumatorio total serían unos 3500 euros. Cuantía reclamada 3.500,00 €.

La parte reclamada alega que, mediante la presente, yo, [REDACTED] en mi condición de Rector de la Universidad [REDACTED], vengo a atender en tiempo y forma el requerimiento efectuado como consecuencia de la reclamación interpuesta por Don [REDACTED] El precitado requerimiento fue notificado en fecha 31 de julio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de 2024. Esta parte viene a presentar escrito de ALEGACIONES dentro del plazo concedido, con el fin de hacer valer sus derechos y al no estar de acuerdo ni total ni parcialmente con la reclamación interpuesta por Don [REDACTED], todo ello, en base a los siguientes HECHOS PRIMERO. - El alumno Don [REDACTED] (en adelante podrá ser referido como el alumno) se matriculó en el Curso Experto en Mindfulness ofrecido por [REDACTED] en junio de 2021, tal y como consta en la propia documentación aportada por éste. El curso contaba con la posibilidad de ser acreditado por la institución a la que represento. Al tiempo de producirse la matriculación, para cursar los Títulos de Experto no era necesario estar en posesión de un título universitario previo. SEGUNDO. Las clases del curso de Experto en Mindfulness se comienzan a impartir en el mes de octubre de 2021. Precisamente el 29 de septiembre de ese mismo año, se produce y publica en el BOE el Real Decreto 822/2021 de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. Esta regulación supone un cambio normativo al pasar a exigir, en relación con la formación permanente, que se diferencie las enseñanzas de formación permanente que requieran titulación universitaria previa de aquellas que no lo requieran. Entre la formación permanente que pasa a requerir formación universitaria previa se encuentran los Diplomas Experto (de entre 15 y 30 ECTS). Únicamente no será necesario un título universitario para cursar micromódulos de menos de 15 créditos. TERCERO. Como se expone en los hechos antecedentes, al tiempo de matricularse el alumno no era necesario, para cursar el Experto, estar en posesión del título universitario previo, sin embargo, este requisito para obtener el reconocimiento por la Universidad entró en vigor con carácter previo a empezar las clases. CUARTO. Desde el momento en que el alumno reclamó su título reconocido por la [REDACTED] se trató de analizar las distintas posibilidades existentes, siempre con el fin de dar una respuesta apropiada y que no perjudicase los intereses de las partes ni vulnerase la legalidad existente. En este sentido, de manera coordinada y consensuada con [REDACTED], se le ofreció la posibilidad de optar por la devolución del importe del curso o la tramitación de la expedición del título, solicitando Don José Tomás esta última, lo que sólo puede hacerse con la fecha actual. 1 QUINTA. En la reclamación interpuesta ante la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, el alumno reclama: - La expedición del Título con la fecha correcta. - La devolución del importe del curso por negligencia. - La compensación de los perjuicios que dice haber recibido por no haber podido desarrollar su actividad. Ninguna de sus pretensiones puede ser acogida por esta parte y ello en base a los siguientes FUNDAMENTOS I. La fecha de expedición del título, por los motivos expuestos en los hechos debe ser la del presente curso, pues no se puede expedir con carácter retroactivo. II. No procede la devolución del importe, pues ya se propuso esa alternativa optando finalmente el alumno por la solicitud de expedición del título. Don [REDACTED] ha cursado el Experto en Mindfulness, haciendo uso de todos los recursos materiales y docentes. Proceder a la devolución del importe supondría un enriquecimiento injusto para el alumno. Ninguna negligencia hubo al respecto de la comercialización del curso, produciéndose únicamente -como se ha explicado en detalle en los hechos- un cambio normativo por el legislador del que ninguna de las partes involucradas puede ser responsable. III. Las reclamaciones interpuestas por Don [REDACTED] hasta este momento no requieren de la preceptiva intervención de abogados, de modo que ningún coste de la voluntaria intervención de estos profesionales se puede derivar a esta parte. Así mismo, la falta de expedición del título no impide al alumno el desempeño de ninguna actividad, ya que el Título de Experto no es en ningún caso un título habilitante.

La parte reclamante manifiesta que: PRIMERO. El reclamado ([REDACTED]), mediante la expresión de sus alegaciones reconoce tácitamente los hechos denunciados por el diciente en todos y cada uno de sus términos, no desmintiendo ni aportando prueba en contra. SEGUNDO. De igual forma, reconocen que el curso se ofertó con unas condiciones que se mantuvieron durante la contratación del mismo y que siguieron sin cambio durante el transcurso de la actividad docente. SEGUNDO BIS. Hacen mención a la entrada en vigor del citado Real Decreto 822/2021 por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, una vez comenzado el curso, sin embargo esto es



Comunidad de Madrid

falso. La norma entró en vigor el 19 de octubre de 2021, dando comienzo las clases cinco días antes, el 14 de octubre. (Se aporta copia del correo electrónico donde se indica el inicio del curso mediante una tutoría) TERCERO: En cualquier caso, la modificación normativa es un asunto de relevancia que atañe directamente a esa institución educativa, por lo que o bien tenían que haber previsto la modificación de condiciones del desarrollo del curso mediante añadido contractual, (puesto que es comprensible que las instituciones educativas sean conocedoras de las modificaciones inminentes de cuestiones relativas a su labor y desempeño); o bien dar a conocer a los alumnos dicha afectación y sus consecuencias, así como ofrecer alternativas justas. Que, en ningún momento se informó a los alumnos de esa edición del curso EXPERTO EN MINDFULNESS, de cambios en las condiciones del curso o condiciones contractuales, siendo conocedores de que el cambio de criterio podría ocasionar problemas. No obstante, sin ser jurista, intuyo que los cambios normativos respetarían el principio de seguridad jurídica y la irretroactividad de las consecuencias de su aplicación. Recordamos que la contratación y el inicio del curso se producen anteriormente a la entrada en vigor de dicha norma. CUARTO. Es también en el punto cuarto de las alegaciones del rectorado donde los reclamados afirman “desde el momento en que el alumno reclamó su título reconocido por la [REDACTED] se trató de analizar las distintas posibilidades existentes a fin de dar una respuesta apropiada...” Debo, no obstante, desmentir tal extremo. Como se ha probado mediante el aporte de toda la documentación y las numerosas comunicaciones realizadas, la academia desde un primer momento directamente niega la posibilidad de solución, imponiendo el criterio de que el alumno debía presentar su título universitario para poder proceder a la tramitación del título, sin ofrecer otra alternativa. Prueba de ello, es que se mantienen en dicha postura hasta la intervención del abogado especialista contratado por el reclamante ya en el año 2024, casi dos años después. En cuanto al asunto del ofrecimiento de la devolución del importe del curso, nuevamente debo desmentir a esa parte (y si pueden aportar documento o prueba alguna que diga lo contrario, se lo agradecería). En ningún momento se recibió oferta formal sobre la devolución del importe del curso como solución a la queja, si bien, es cierto que el que suscribe, recibió una llamada telefónica de un número no identificable y de una interlocutora (femenina) que se negaba a identificar (ya bien entrado 2024), refiriendo únicamente “te llamo de [REDACTED] soy de [REDACTED] te llamo de la academia”, confirmando que el título no podría ser expedido y que podría optar a la devolución del importe. Pero no se hizo ningún ofrecimiento formal con garantías por vías que dejaran constancia, si fuera así, ruego sean aportadas por la otra parte. Por lo que no se le ofrecieron alternativas razonables y elegibles al alumno, negando desde el inicio una de ellas (la expedición del título), otra afirmación inexacta del reclamado. QUINTO. De toda la documentación y correos aportados por el reclamante, se concluye que la reclamación y el interés en obtener una solución fue inmediata, desde el primer momento, y continua. Y que, a pesar de la persistencia y tenacidad mostradas durante estos dos años, únicamente se ha logrado avanzar una vez interviene el abogado, conminando a las partes a un acuerdo o al emprendimiento de acciones legales. Por lo que debo desmentir otra afirmación de las alegaciones del reclamado, ya que en este caso sí ha sido necesario el gasto ocasionado en concepto de honorarios del letrado. Por todo lo expuesto, mantengo todas y cada una de las reclamaciones y la solicitud de compensaciones derivadas de los perjuicios ocasionados. Ruego a la institución educativa a mostrar empatía, responsabilidad y rigor (las afirmaciones que se hagan, deberían ser demostradas mediante elementos de prueba aportados al expediente). Al organismo público (Instituto Regional de Arbitraje de Consumo), imploro su amparo y una resolución firme, justa y ejemplarizante.

La parte reclamada manifiesta que por la [REDACTED] no se reconoce tácitamente ningún hecho denunciado por el alumno, salvo lo que expresamente se haya podido aceptar en los escritos previos. Que, a fecha de matriculación del alumno, la normativa no exigía, para cursar el Experto en Mindfulness, estar en posesión de un título universitario, hecho que cambió una vez iniciado el curso. El conocimiento fehaciente del cambio normativo tiene lugar con su publicación en el BOE, cualquier otra valoración es puramente especulativa. La [REDACTED] la primera vez que recibió una comunicación formal al respecto del alumno, fue mediante burofax de 24 de mayo de 2024, donde únicamente figura en la firma el nombre del propio alumno. Tras evaluar la petición efectuada por

Comunidad de Madrid

el alumno, el 6 de junio se le da respuesta formal por escrito, ofreciéndole la [REDACTED] la posibilidad de, o bien optar por la expedición del título, o bien proceder a la devolución del importe de la matrícula. El reclamante, de entre las dos alternativas formuladas por la [REDACTED] opta por la expedición del título. De conformidad con lo solicitado por el alumno, se procede a coordinar la expedición del título. El 4 de julio de 2024, remite a ésta un correo electrónico informando de que ha recibido el título pero que el mismo contenía un error. La Academia le informa de que se procede a gestionar la subsanación. El reclamante ha cursado correctamente el Curso Experto en el que se había matriculado y se le ha expedido el título de conformidad con lo inicialmente solicitado.

La parte reclamante añade que [REDACTED], representada por su Vicerrector, D. [REDACTED] en aras de evadir, presuntamente, la responsabilidad concausa con la [REDACTED] ha atribuido de forma ruin e irresponsable intenciones al reclamante por unas manifestaciones de éste, en alusión a su interés en recuperar justamente los gastos ocasionados derivados de la desastrosa tramitación del reconocimiento y expedición del título. Esto lleva a reflexionar sobre la intención del representante universitario de tratar de predisponer a los responsables de este expediente administrativo, ajeno, ya sea por ignorancia o mala fe, en que éstos actuarán siempre conforme a las obligaciones que les impone la Ley en el ejercicio de su cargo y a la ética que se espera de todo empleado público. Tratar de señalar o desacreditar a un ciudadano por ejercer su derecho a la reparación, sí efectivamente, también económica, es sencillamente detestable. El denunciante, no puede más que remitirse al escrito anterior (se adjunta a continuación de este escrito) y a las numerosas pruebas aportadas durante la instrucción de este expediente. Se reafirma además en la reclamación e implora de este Organismo de Consumo, responsabilidad y firmeza a la hora de dictar laudo.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto:

PRIMERO: No es preceptiva la intervención de abogado.

SEGUNDO: Respecto a los gastos, el reclamante podía haber presentado con anterioridad la reclamación, con independencia de que no queda acreditado el pago de las minutas del abogado, aunque sí el gasto.

TERCERO: El reclamante, como queda acreditado, optó por el título y lo ha recibido, por lo que sería un enriquecimiento injusto si además de la formación y el título se le devuelve el dinero.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: