



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13899.3/2024

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] 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, Desde el 4 de junio del 2024 soy estudiante de [REDACTED] para el curso de "automatización industrial y robótica" y que cuyas prácticas y gestiones haría en la delegación de Alcorcón, Madrid. Desde el primer momento en que intenté solicitar las practicas, el entrenador me sugería esperar a que tuviese varias ya programadas porque según él, eran muy fáciles, cuando ha llegado el momento de insistir nuevamente en hacer las prácticas en esta ocasión porque las tenía todas programadas, no me asignan los días sábado, de hecho, el entrenador trata de persuadirme de ir otros días, cuando en un inicio [REDACTED] asegura que se adaptan a tus disponibilidad, me dio un sin fin de excusas para finalmente derivarme a otra delegación donde sí podría ir cualquier día, delegación que me queda a 2h contrastado a los 30min de Alcorcón, en mi necesidad acepto el cambio, hice la primera practica a medias porque las guías de la delegación eran diferentes a las mías y no permitían utilizar el motor porque este estaba reservado para una única practica pero según mis practicas yo debía usar el mismo, asisto el siguiente sábado para continuar con la segunda práctica, no pude hacer la misma porque en palabras de la entrenadora, la delegación estaba desactualizada y no contaba con los componentes necesarios. En vista del problema, escribo a secretaria una queja por la falta de los componentes mínimos para realizar la segunda practica y las siguientes, la secretaria cerró mi queja sin darme solución, trato bastante irrespetuoso de una academia de formación, volví a enviar la misma queja y hasta el momento solo está en "pendiente" desde hace más de 5 días. No es la primera vez que una situación como esta se genera, hubo un módulo completamente vacío y cuando he reclamado solo subieron cuatro videos sin estructurar el contenido, complicando el aprendizaje. Considero que he sido víctima de estafa por parte de [REDACTED] ya que han incumplido el plan de estudios al no responder a las exigencias del curso, reclamaciones y el trato prestado, además, ¿cómo es que una academia ofrece cursos que no están preparados? ¿Ofrece algo que no tiene? Solicita 1-Anulación de contrato del curso "Automatización industrial y robótica" en [REDACTED] 2-Devolución de matrícula y todas las cuotas de forma inmediata total de 1127.20 euros al 12/10/2024. Cuantía reclamada 1.120,00 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que, me había inscrito en [REDACTED] en el 2024 en un curso llamado Automatización y Robótica industrial cuyo costo total y pagos constan en este expediente. Me inscribí en un curso de modalidad mixta (clases pregrabadas online, prácticas en delegación) ofrecido por [REDACTED]. Al momento de la inscripción, se me aseguró explícitamente que las prácticas presenciales en la delegación de Alcorcón podrían realizarse a mi conveniencia dentro de su amplio horario, incluyendo los sábados, y que siempre contaría con un entrenador disponible para brindarme asistencia durante dichas prácticas. Esta flexibilidad horaria y la disponibilidad de un entrenador fueron factores determinantes en mi decisión de inscribirme. Tras avanzar satisfactoriamente en los módulos online, al completar la programación de la primera práctica de PLC, solicité una cita en la delegación de Alcorcón. En este punto, surgió el primer incumplimiento de lo acordado. El entrenador me indicó que, debido a la supuesta rapidez con la que se hacía esta práctica, era preferible que completara todas las programaciones de las prácticas de PLC antes de pedir cita. A pesar de no ajustarse a lo prometido inicialmente, acepté esta modificación con el objetivo de seguir avanzando en el curso. Una vez finalizada la programación de todas las prácticas de PLC, volví a solicitar una cita para realizarlas, específicamente los sábados, tal como se me había ofrecido inicialmente. Sin embargo, en esta ocasión, se me informó de manera inconsistente que no era posible realizar las prácticas en dicho horario, alegando la escasa disponibilidad del entrenador (que solo iba una vez al mes, falta de tiempo, etc.). Ante esta situación, se me propuso realizar las prácticas en otra delegación ubicada aproximadamente a dos horas de mi domicilio (cerca de Chamartín), lo cual contrastaba significativamente con la cercanía de la delegación inicial (30 minutos a una hora). A pesar del considerable inconveniente, acepté el cambio con la intención de no interrumpir mi formación. Al intentar llevar a cabo la primera práctica en la delegación asignada, me encontré con la imposibilidad de utilizar un motor necesario para su realización, ya que este se encontraba reservado para prácticas consideradas "más avanzadas". Al sábado siguiente, al intentar realizar la segunda práctica, constaté la ausencia de numerosos componentes esenciales para su ejecución. Al consultar con la entrenadora de esta delegación, fui informado de que no sería posible realizar las prácticas debido a la obsolescencia de los equipos e instalaciones. Ante esta situación de incumplimiento reiterado y la imposibilidad de llevar a cabo las prácticas, presenté una reclamación interna que consta en este expediente. Sorprendentemente, esta reclamación fue cerrada al cabo de unos días sin recibir ninguna explicación ni solución por parte de la entidad. Presenté una segunda reclamación, la cual permaneció sin respuesta durante un tiempo considerable hasta que también fue cerrada sin que se me ofreciera ninguna solución. Durante todo este proceso, la entidad se negó sistemáticamente a proporcionar respuestas o confirmaciones por escrito de los acuerdos iniciales o de las gestiones realizadas. Incluso, tras dejar una reseña negativa en Trustpilot exponiendo mi situación, la entidad respondió públicamente afirmando falsamente que mi entrenador había ofrecido "soluciones" a mis problemas. Adicionalmente, encontré un módulo incompleto dentro del curso online. Tras presentar la correspondiente reclamación, la entidad añadió posteriormente algunos videos, pero sin estructurar el contenido de manera coherente con el resto de los módulos, lo que dificultó significativamente mi aprendizaje. Descubrí un grupo de Facebook de personas que se identifican como afectadas por [REDACTED] bajo un modus operandi similar al experimentado por mí: promesas engañosas para la captación de alumnos, no respuestas a reclamaciones o uso de medios que no dejaban evidencia de los acuerdos alcanzados, entre otras prácticas que, afortunadamente, no sufrí directamente. Como último dato, luego de publicar mi reseña en trustpilot, casi inmediato comenzaron a aparecer reseñas positivas, las suficientes como para desplazar la mía de la página principal, un poco sospechoso. Solo pido que se anule el contrato del curso y devolución del importe pagado porque considero esto oferta engañosa y/o estafa al tratar de vender un curso que no estaba finalizado y por no cumplir sus obligaciones al no proporcionar delegaciones aptas para realizar las practicas. Importante, dejo evidencia sobre TrustPilot, así como captura de comunicaciones internas donde ellos pudiendo haberse comunicado de esa manera, se negaron a usarla en un momento tan clave



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que

Ante su comunicación de composición de Colegio Arbitral, sirva la presente como comparecencia a la mencionada cita, señalada para el próximo 24/06/2025. En contestación a la reclamación planteada por Don [REDACTED] contra nuestra empresa, relativa al expediente referenciado, manifestar lo siguiente: Se firma el contrato de formación con [REDACTED] del curso de Superior en Automatización y Robótico, que comercializa esta mercantil. Suscribiendo para ello un contrato de formación de 18 meses, con servicio de delegación. Fecha inicio de la formación del curso 04/06/2024, fin 11/12/2025.

La forma de pago la elige el cliente, dentro de unas tarifas marcadas por [REDACTED] siendo el importe total del curso de 3847.40€, pagando de entrada 350€ por transferencia y estableciendo, 18 recibos de 194.30€ a pagar el día 10 de cada mes (Adjuntamos contrato). Recordamos que, que, en la cara de atrás del su contrato, se pone en conocimiento por escrito las condiciones legales para la obtención de la baja, están en el punto 3, 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 la cliente por propia voluntad ya que, si no abona y confirma la compra, sería imposible comenzar el curso. ([https://www.\[REDACTED\].com/](https://www.[REDACTED].com/))

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 del centro de Alcorcón, online telefónico o videollamada (Toda la información en el doc. expediente académico_ adjunto), el proceso de inicio. Es rápido, se matricula el martes 4/06/24 y el sábado 8/06/24 lo tiene todo en marcha para su inicio, como se puede ver en el pantallazo, campus virtual, contraseñas para entrar, aceptación de condiciones y requisitos, día 7/6 material en su domicilio, día 6/6 bienvenida y día 8/06 primera entrevista y aceptación de condiciones por parte del alumno. Tiene hasta el 6/07/2024, 30 días, para revisar, probar y desestimar con su documentación adjunta, en su caso. Realiza su Primera Entrevista con el entrenador del centro [REDACTED] el 08/06/2024, 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. (Documento Adjunto).

Comienza la formación en el centro de [REDACTED] con toda normalidad Madrid con 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: profesores y entrenadores y resto de docentes- En cuanto a las respuestas y su relación con los profesores, son fluidas y desde respecto por ambas partes, (Expediente Académico). El alumno, reclama asistir los sábados al centro de Alcorcón, y así lo hace, el centro abre todos los sábados, pero el entrenador está uno al mes, si el alumno no necesita ayuda a las practicas puede venir sin problemas a utilizar todos los materiales y mecanismos del centro. Se realizan la practicas con una hoja de ruta para desarrollarlas y se van anotando las dudas para preguntarlas al profesor por mensajería o teléfono. El entrenador le indica, que, si puede, acudir martes o jueves que está hasta las 21h en el centro, porque será más fácil para él asistir al tener más disponibilidad. El alumno ha asistido 3 veces al centro, las 3 en sábado (8/6, 21/9 y 28/9). Se le ofrece igualmente desplazarse al centro de [REDACTED] los sábados si solo quiere estos días y es el alumno el que decide cambiarse por propia voluntad, aun estando abierto los sábados el centro de Alcorcón.

Comunidad de Madrid

El dpto. Docente del centro de [REDACTED], nos informa respecto a la reclamación de falta de material en sus prácticas. En primer lugar, queremos destacar que nuestro objetivo es siempre ofrecer una formación de calidad y adaptada a las necesidades de los alumnos, y en ese sentido hemos dado soluciones en cada fase de su proceso formativo.

Con respecto a las prácticas voluntarias en delegación, confirmamos que disponemos de todos los materiales y que se le ofreció inicialmente realizar sus prácticas en un centro diferente, con el fin de ajustarnos a su disponibilidad horaria (incluso sábados), como se acordó.

En los centros, contamos con los recursos necesarios para que pueda realizar las prácticas de forma efectiva. La práctica concreta a la que hace referencia requería 4 pulsadores NA; aunque disponíamos de 2 pulsadores NA y 2 pulsadores NC, esta combinación permite ejecutar la lógica requerida con las adaptaciones técnicas correspondientes. En cuanto a los relés térmicos, se brindó la opción de utilizar elementos equivalentes o simular su funcionamiento, garantizando el cumplimiento de los objetivos formativos sin comprometer la calidad del aprendizaje. Ya que lo principal en el enfoque práctico es que el alumno sepa utilizar recursos y desarrolle habilidades en el manejo de la programación y el cableado de equipos. La adaptabilidad al cambio, trabajando en un taller es fundamental para las competencias blandas de un profesional en potencia. Adjunto foto del panel de automatización sobre el que el alumno ha estado entrenando. (Adjunto prácticas). Un esquema de automatismos eléctricos y autómatas siempre incluye un esquema de potencia con conexión a motor. Sin embargo, queremos aclarar que el alumno siempre comienza realizando el cableado de maniobra con esquemas monofásicos para adquirir la experiencia necesaria antes de avanzar al cableado de motores trifásicos. Esta secuencia está diseñada pedagógicamente para garantizar un aprendizaje sólido y progresivo, asegurando que el alumno desarrolle primero las habilidades técnicas fundamentales antes de abordar ejercicios más complejos. Pero que debe saber interpretar antes de cablear. Las prácticas que realizó el alumno requerían 4 pulsadores NA; estaban disponibles 2 NA y 2 NC, que permitían ejecutar la lógica requerida con ajustes. En cuanto a los relés térmicos, también se ofreció una opción para simular su funcionamiento sin afectar el aprendizaje técnico.

Consideramos que hemos actuado con buena fe, ofreciendo alternativas viables, sin cerrar nunca la posibilidad de realizar sus prácticas o continuar su formación.

Por supuesto, seguimos a su disposición para completar su curso con satisfacción. Le invitamos a concertar una reunión directa con Dpto. Docente, para revisar sus prácticas pendientes y resolver cualquier aspecto pendiente”.

Sobre lo que el reclamante indica del temario y modulo vacío, es porque justo esa semana están actualizando el contenido (el alumno no iba estudiando por ese modulo en concreto, con lo cual no lo necesitaba de momento) se le informa que en unos días estará actualizado y que cuando esté le avisan y así se le comunica, la actualización del dicho módulo (mensaje del 30/7 Expediente académico). Como vemos no es una asignatura como tal, es un complementario a mayores de su programa educativo obligatorio, y este no lo es, no tiene porcentaje que sume al 100% total de su curso, es solo informativo y complementario pero recomendable por eso dispone de él. Los contenidos son los que son, pues es la explicación del funcionamiento de un simulador. Recordamos la metodología en formación abierta, a la que se acoge su curso. Y dispone de dicha información desde el inicio, en precontrato, (antes de matricularse) en la Difusora del curso, cuando se matricula (adjuntamos Precontrato y Difusora). 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) marcan ritmo de estudio y citan para verificar lo estudiado y marcar temas nuevos a estudiar y así progresar en el programa de estudio hasta completar el 100%, impartimos talleres en habilidades para complementar el proceso de aprendizaje presencialmente en el centro para formar a profesionales para el mercado laboral.

El alumno va utilizando todos los servicios disponibles desde el inicio del curso, como aplazamiento: El reclamante solicita baja del curso en el centro, el 3/10/2024 estando ya fuera del plazo legal. En numerosas ocasiones se le llama por teléfono para establecer una cita en el centro para explicarle su situación de fuera de plazo y dar solución alternativa a sus inquietudes, pero es imposible localizarlo, (tiene las llamadas restringidas) ver los mensajes enviados y el expediente



Comunidad de Madrid

adjunto. Todos estos contactos, con para dar solución a su reclamación el alumno no responde a los mensajes ni a las llamadas. El alumno ha cursado el 45.89% del curso y tiene el curso en vigor, hasta el día 11/12/2025 para continuarlo y cumplir la meta por la cual se matriculó.

El estado económico del curso, de la reclamante, está al día pago tiene el curso pagado.

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 Don [REDACTED].

Nos obstante proponemos ampliar el curso 12 meses por el tiempo sin uso, por motivo del proceso de esta reclamación a través de JAC y continuar con su curso.

No consideremos darle baja del curso, ni devolución de lo abonado, no encontramos causa de incumplimiento legal por parte de [REDACTED] como hemos indicado anteriormente.

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 el reclamante no ha acreditado el incumplimiento de la reclamada, habiendo, por su parte, la empresa reclamada hace acreditación de que el reclamante tenía todos los medios para realizar el curso.

Este Colegio Arbitral recoge el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada consistente en ampliar el curso 12 meses por el tiempo sin uso, por motivo del proceso de esta reclamación a través de JAC y continuar con su curso.

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.



Comunidad de Madrid

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, 24 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]