



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17228.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditado/a 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/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, recibió una oferta engañosa ya que el master que le ofrecieron no tiene peso académico ni reconocimiento como universidad. Acoso por parte del departamento comercial tanto para la firma del contrato como para el cobro de las cuotas. Incapacidad por parte de la empresa en llegar a un acuerdo de finalización del contrato sin estar obligado en pagar la formación oferta. Acoso, amenazas y extorsión por parte del departamento de cobros y comercial de [REDACTED]. Información solapada por los departamentos, calidad y cobros, donde retardan la resolución de mi caso, aumentando el monto que me adeudan ellos. Solicita disolución del contrato, deuda con la institución por un servicio que no utilizo y no me aporta ningún beneficio intelectual.

La parte reclamada alega que Con relación a la reclamación de D. [REDACTED] recibida y registrada en nuestro sistema con el número 1153498, manifestamos lo siguiente: Primero. – Que solicitó información para el aster profesional en guion, dirección y producción de cine, decidiendo matricularse e iniciando sus estudios el día 1 de mayo de 2024, tras haber recibido correcta y amplia información, tanto de nuestro sistema y metodología, duración de la formación de 24 meses e importe total de 5.382 euros con un pago inicial de 450 euros y un pago aplazado en 18 cuotas consecutivas por el importe de 274 euros. A fecha actual el reclamante cuenta con unos impagos de 1.644 euros. Se enviaron los siguientes documentos: - Anexamos Documento de información precontractual. Donde se le especifica en el punto 4 el derecho al desistimiento y en el punto 6 duración y resolución, además de tenerlo detallado en su contrato. - Contrato de adquisición de material y de enseñanza y Formulario de desistimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

Anexo Matricula. - Anexamos Difusora – Folleto informativo de los servicios contratados. - Orden de domiciliación de adeudo. 2 Ud. firmó todos los documentos pudiendo leer previamente todos los derechos y obligaciones contraídas. No mostró ninguna disconformidad. La contratación electrónica certificada se realiza a través de un tercero, Logalty, que certifica los datos recogidos en cada documento firmado con verificación notarial. Nuestro sistema de firma digital LOGALTY, es una contratación electrónica certificada realizada por un proveedor de servicios de confianza. En el proceso de contratación, el interviniente visualiza los documentos previos a su firma y con posterioridad se envía todo lo firmado al correo electrónico facilitado. Además, el contrato está disponible en su Campus Virtual en la sección de Secretaría, donde puede descargarlo y comprobar todos los compromisos de pago adquiridos. Por lo que en todo momento ha tenido a su disposición una copia de su contrato. Segundo. - Que mantuvo una primera entrevista y revisión previa con su orientadora en fecha de 1 de abril de 2024, donde volvió a repasar todos los servicios contratados, así como el importe total del curso. Del mismo modo, la primera vez que accedió a su Campus Virtual, confirmó haber leído y aceptar las siguientes condiciones y requisitos: - Conoce la forma de pago. En el caso de ser financiada: conoce la entidad de crédito con que financia su adquisición. - Conoce el coste total del curso y el compromiso de abonar la totalidad del mismo conforme a lo previsto en contrato. - Cumple y/ o conoce los requisitos del curso u oposición. - Ha recibido correcta y amplia información sobre el sistema, la metodología de estudio, campus virtual y sistema de actualización. - Conoce, si procede, las garantías que ofrece Master-D, así como las garantías que ofrece [REDACTED], así como las condiciones que ha de respetar para que estas garantías sean válidas. - Conoce que la realización del curso contratado en ningún caso afectará a su permanencia o estancia en España (alumnos no comunitarios) y que tiene suficiente comprensión oral y escrita del castellano. 3 tercero. - Que como ha quedado arriba evidenciado, Ud. fue informado del contenido y condiciones del curso, antes, durante y después de la firma del contrato. Cuarto. -Que indica que la calidad del temario es muy baja, queremos aclarar con el reclamante que el temario es un recurso más que se le proporciona al alumno para la preparación de su curso, pero se complementa con mapas conceptuales, videoclases específicas por temas, con bibliografía de ampliación y con tutorías para complementar dicha prueba. Es responsabilidad del alumno su participación, su consulta, estudio y progreso en su curso, destinando tiempo y esfuerzo, esfuerzo que no ha realizado, siendo su progreso de un 1,24%. Hemos podido comprobar en su campus virtual lo siguiente: - No ha participado en las clases de organización docente para ver y conocer el sistema de preparación que ofrecemos que no se limita a un temario, o a un primer nivel de preparación. - No conoce el temario del campus, que está totalmente actualizado. - No ha participado en las clases que se imparten todas las semanas y que puede acceder a ellas también en el temario audiovisual. Nuestra metodología es abierta, online y a distancia adaptándonos en todo momento a posibles circunstancias que le puedan ocurrir, consideramos que es Ud. es una persona adulta, responsable y consecuente, que hace uso de su libertad de estudio. Quinto. - Que expresa que no se le ofrece la titulación ofertada, tal y como se detallada en la información precontractual que anteriormente le hemos dejado anexada, [REDACTED] es un centro privado de enseñanza no reglada que preparara a sus alumnos para poder presentarse a procesos de selección para acceder a los puestos de trabajo de la administración pública o para la obtención de títulos propios de [REDACTED] sin valor oficial. Nuestra preparación le proporciona las competencias necesarias para que pueda presentarte a las pruebas libres de acreditación de competencias que convoca el Ministerio de Educación y Formación Profesional. A continuación, adjuntamos capturas de pantalla para que se pueda visualizar lo indicado. 4 sexto. – Con relación a las reseñas, indicar que, en primer lugar, estas reseñas están previamente seleccionadas entre un conjunto de miles, cuya valoración media es un 4,4/5, lo cual refleja el elevado grado de satisfacción de los alumnos en [REDACTED]. Sin embargo, queremos dar respuesta a cada una de las principales acusaciones. En cuanto a la validez de nuestros cursos, desde el primer momento, el asesor explica que nuestra preparación incluye el contenido íntegro de la formación en dicha rama para que los alumnos puedan prepararse para posteriormente presentarse a las pruebas libres convocadas por las Comunidades Autónomas para la 5 obtención del título oficial. No solo lo explica el asesor, sino



Comunidad de Madrid

que además está público en todas nuestras Webs. No somos un centro de formación reglada. Lo mismo ocurre con la modalidad de la formación. Por todos es conocido, y así lo explicamos y se refleja en la publicidad del centro, que nuestra formación es online o semipresencial. Además, nuestra metodología va acompañada de un campus virtual donde se puede encontrar recursos complementarios al papel, fáciles de asimilar y de complementar a medida que lo vayas preparando. Cada uno de nuestros preparadores lleva un área determinada y están a su disposición en la orientación y en la marcación de la planificación en el estudio. Además, cuenta con nuestro Equipo Docente que le puede aclarar cualquier duda de contenido. Incluso, desde la delegación, cuenta con talleres y actividades de refuerzo para el estudio. Lo mencionado forma parte de nuestro servicio y, gracias a ello, muchos de nuestros alumnos han alcanzado su meta. Por otra parte, en cuanto a la "imposibilidad de baja", en la primera entrevista, el asesor comunica que existe un periodo de tiempo, en el que se puede probar el curso para ver si es de su agrado o si por algún motivo personal tuviese que dejarlo definitivamente. Teniendo ese periodo de prueba, un límite de tiempo en el que la política de cancelación del contrato indica que prestas tu compromiso de seguir adelante con nosotros. En último lugar, aclarar que [REDACTED] no tiene competencia en la publicación de ofertas y convocatorias, sino que actúa como centro preparador de oposiciones, lo que implica que no podemos prever cuándo ni cuántas plazas se van a ofertar o convocar cada año, por lo que acusarnos de estafa ante esta situación, es cuanto menos sorprendente. A lo largo de más de 30 años de historia y con aproximadamente 100.000 alumnos matriculados, [REDACTED] ha ayudado a miles de estudiantes a conseguir una plaza de empleo público o un puesto de trabajo en el mercado privado. Asimismo, le recomendamos que pueda visionarlo tanto en nuestras páginas webs, como en redes sociales y canal de YouTube, con nombres y apellidos. Séptimo. Que expresa que no está usando el curso y no tiene medios económicos para pagarlo, sintiéndolo mucho una vez finalizado el plazo legal para desistir (14 días naturales) se deben respetar las condiciones del contrato firmado. En este sentido, existe un compromiso de pago por el producto y servicio contratado por el reclamante. Como se especifica en el propio contrato. De hecho, dispuso del curso íntegro desde el día de su matriculación. Por tanto, el pago diferido en plazos no es más que una opción que se permite 6 para que sean más asequibles los desembolsos y no una oportunidad para resolver unilateralmente los compromisos adquiridos. Como ha resuelto en jurisprudencia constante el Tribunal Supremo "el deudor pecuniario viene obligado a cumplir la prestación principal, sin que sus sobrevenidas adversidades económicas le liberen de ello, pues lo adeudado no es algo individualizado que ha perecido sino algo genérico como es el dinero. Cuando se trata de deudas pecuniarias de pago de dinero como prestación principal no cabe que opere como exoneración de la obligación la imposibilidad sobrevenida de esta por caso fortuito o fuerza mayor. Téngase en cuenta, además, que la imposibilidad subjetiva que se invoca no puede calificarse de imprevisible, pues las contingencias relacionadas con el dinero, la salud, etc. bien de la parte contratante o de su núcleo familiar, con afectación de su solvencia, son previsibles, según es notorio por máximas de experiencia". Octavo. Que por todo lo expuesto, no encontramos ninguna causa de incumplimiento del contrato por parte de [REDACTED]. Podemos acreditar, que se ha seguido con el alumno el seguimiento y la praxis habitual de [REDACTED] por lo que no podemos acceder a sus pretensiones y le requerimos que se haga cargo de sus obligaciones pecuniarias. Por supuesto, si decide retomar la formación, estaremos encantados de planificar de nuevo su estudio, explicando todos los servicios disponibles y animándole a hacer un uso de ellos.

La parte reclamante añade que la reclamada tiene una oferta engañosa del Master Profesional que ofrece de Guión, Producción y Dirección en cine". La calidad del temario es muy baja a un precio muy elevado y no ofrece la titulación ofertada. No le entregaron copia del contrato firmado y no le informaron de su derecho de desistimiento. Solicita no tener vínculos contractuales, ni deuda con esa empresa y una indemnización por daños y perjuicios a su salud mental.



Comunidad de Madrid

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, aunque de las manifestaciones presentadas por el reclamante se desprende que el curso contratado no ha cumplido con las expectativas del consumidor, pero disponiendo del material del curso, facilitado por la empresa reclamada, y estando informado de que los estudios contratados son enseñanzas no regladas, así, en el apartado 2 del contrato, Derechos y Deberes del Alumno, se puede leer, "Los estudios contratados son enseñanzas no regladas on-line que no tienen validez académica oficial, no observándose incumplimiento por parte de la empresa reclamada, **el reclamante debe abonar el curso completo, prorrateado en las cuotas e importes pactados, y pudiendo prorrogar un año el curso por el tiempo que ha perdido.**

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo 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.



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]