



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01799.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de junio 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION MADRILEÑA DE EMPRESAS Y CENTROS DE FORMACION 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, que el pasado día 6 de junio de 2022, se contrata con la empresa [REDACTED] con CIF [REDACTED], mediante intermediación del Colegio [REDACTED], la participación de [REDACTED] DNI [REDACTED], en un programa denominado Collage [REDACTED], por un importe de 6.000 €, con las condiciones que se detallan en los documentos aportados. El Alumno [REDACTED] participa en el programa detallado desde el día 27 de agosto hasta el día 3 de noviembre de 2022, observando las siguientes irregularidades que se detallan: El día que llega a Irlanda, la familia asignada a [REDACTED] en el marco del programa, no se encuentra en disponible, es más, disfrutan de unas vacaciones en [REDACTED], por lo tanto, el alumno es trasladado a casa de un familiar de la familia asignada, a la espera de que dicha familia regrese de sus vacaciones, este hecho nunca fue informado con claridad por la Agencia al alumno y a sus padres. El alumno contaba con un historial de alergias alimentarias que fue comunicado a la Agencia de antemano y que nunca supuso ningún problema a la hora de contratar el programa. Pero el día 9 de septiembre de 2022 en el transcurso de una cena en casa de la familia asignada preparada por la madre, [REDACTED] tomó una salsa que contenía frutos secos, produciendo una reacción alérgica que terminó con el alumno en urgencias hospitalarias en dos centros médicos distintos y con una deformación en la cara y espalda que duró unas 48 horas, hasta el efecto total de la medicación. Se entiende que pudo ser un descuido involuntario de la madre de la familia elegida, pero supuso para el alumno de tan solo 15 años un shock emocional intenso. El alumno en 6 ocasiones, ha tenido que utilizar recursos propios para alimentarse en la cena, bien porque no estaba la madre de la familia elegida, o bien porque la comida disponible para tomar contenía algún elemento para el que [REDACTED] era alérgico. Este hecho se repitió en más ocasiones, pero en esas otras la madre le abonó el coste de la comida. En el Centro Escolar asignado por la agencia, a [REDACTED] se le incluyó en el curso donde estudiaban niños y niñas 12 años. Esto supuso para el alumno una auténtica decepción ya que, en las reuniones previas a contratar el programa, siempre se había informado que los alumnos estudiarían con niños de su edad, para facilitar el aprendizaje del idioma y las relaciones sociales. Este hecho se puso en conocimiento de la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Agencia, no reaccionando hasta un mes después donde se cambió a [REDACTED] a otra clase con niños 13 años de edad. Nunca fue incluido en un curso con gente de su edad, lo que supuso para el Alumno una autentica desilusión. Esta incidencia, fue tratada por la Agencia de forma ineficaz, enfrentando en ocasiones al alumno con el profesorado del centro educativo en [REDACTED] y mintiendo en ocasiones a los padres. Este hecho fue comunicado al [REDACTED] y fue quien presionó a la Agencia para el cambio de clase con alumnos de 13 años, no consiguiendo nunca que el alumno estuviera en clase con niños de su edad, con la correspondiente frustración para el adolescente. Que durante la estancia del alumno [REDACTED] en [REDACTED], se han mantenido constantes conversaciones con la supuesta persona encargada del programa, llamado [REDACTED], y el que pudiera ser Director y/o Administrador de [REDACTED], llamado [REDACTED], trasladando los problemas que sufría el alumno durante el transcurso de programa y se ha recibido por parte de los padres y el alumno un trato poco profesional y distante. Que se poseen conversaciones de WhatsApp, correos electrónicos e identificación de personas que podrían actuar como testigos de los hechos aquí expuestos y que se aportaran en el transcurso del proceso. Solicita la devolución de 675€, en concepto de compensación por la mala calidad del servicio contratado, realizando la siguiente valoración : Asistencia médica [REDACTED] en [REDACTED] 310 €, Incidencias en el centro educativo 275 €, 6 días de cena a coste del alumno 90 €. Valoración de las cuantías en base al coste por día de baja por accidente grave para la salud, coste medio del día en Centro Educativo equivalente en [REDACTED] por los días de la incidencia y coste de la manutención por día.

La parte reclamada alega que en relación con el punto primero del escrito iniciador del presente procedimiento esta parte se encuentra conforme con el mismo. Que en relación con el punto segundo afirmar lo siguiente. Que en la ficha de inscripción en la actividad en cuestión se afirmó por formula la presente reclamación: "él sabe perfectamente lo que puede y no puede comer" En relación con lo anterior tenemos constancia que la madre de acogida le dio a leer los ingredientes de dicha salsa (por lo que actuó con la diligencia debida), tras lo cual el alumno manifestó su voluntad de ingerirla. Una vez vista la reacción alérgica se trasladó al alumno a urgencias. En relación al punto tercero de la reclamación decir, que el reclamante era conocedor de que por cuestiones de horario laboral de la madre de acogida, esta podría llegar a la casa entre las 18:00 y las 18:30. En relación a ello el alumno decidió en lugar de esperar para cenar con su familia salir a cenar con sus compañeros. En consecuencia de lo anterior el alumno podía haber esperado para cenar con su familia de acogida y no salir afuera a cenar. En relación al punto cuarto decir que en las reuniones previas al viaje así como en la documentación del contrato, se indicaba que los participantes estarían con alumnos de aproximadamente la misma edad. Debido entre otras cuestiones al bajo nivel de inglés del participante, tras las entrevistas del centro escolar [REDACTED], la no necesaria convalidación de los estudios y por la comodidad personal y de adaptabilidad, y lingüística del alumno se decidió al principio ubicarle con alumnos menores que el (siendo la diferencia de 2 a 3 años). A las dos semanas de estancia se le reubico con alumnos de su edad. Que respecto de la comunicación la misma fue constante, interesándonos constantemente por el estado del alumno. Que en relación a la reclamación que se formula de contrario se manifiesta que esta parte acepta la cantidad reclamada siempre y cuando se renuncie por la parte contraria a cualquier otra reclamación contra esta entidad por cualquier motivo y razón y se dé por terminado el presente procedimiento.

La parte reclamada añade que, en correo de fecha 27 de junio de 2023, con respecto al expediente 21-ARBC-01799.8/2023, adjunto les remito el justificante de pago de la deuda reclamada por el demandante [REDACTED] con DNI [REDACTED], para dar por finalizada la reclamación realizada con fecha 10 de enero de 2023 contra la mercantil [REDACTED] con CIF [REDACTED]. Con esto entendemos que queda cerrado el expediente de reclamación y no tendremos que acudir a la cita. Adjunto Justificante de la operación orden de transferencia, fecha 27/04/2023, importe 675,00 euros.



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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada acepta devolver al reclamante la cantidad reclamada por importe de 675 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.

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

Madrid, 29 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]