



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09830.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de marzo 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 MUJERES Y CONSUMIDORES 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 manifiesta la reclamante, habiendo contratado a [REDACTED] el programa "[REDACTED]" para la inmersión lingüística de mi hija del 1 al 22 de julio de 2022, las condiciones contratadas no se han cumplido, ni en lo relativo a la convivencia con una estudiante de otra nacionalidad, ni la inmersión en una familia inglesa, ni en condiciones de salubridad. Solicita na compensación económica por incumplimiento de contrato y por daños morales, ya que se frustró un proyecto de aprendizaje provocando pérdida de tiempo y decepción de mi hija. TOTAL tres mil doscientos € EUROS 3.200,00 €

La parte reclamada alega que por parte de esta mercantil se notificó en fecha 17 de junio de 2022 a los Clientes que habían contratado el programa "[REDACTED]" y "[REDACTED]", entre los que se encontraba el reclamante, que como consecuencia de los acontecimientos relacionados con la guerra en Ucrania y de dos años pandemia muchas familias irlandesas, que tradicionalmente habían alojado a estudiantes internacionales durante el periodo estival, habían dejado de estar disponibles y debido a ello la organización en destino se había visto obligada a tener que alojar en una familia a más de una estudiante de la misma lengua y sexo. En esa misma comunicación [REDACTED] se informaba que para compensar este hecho del todo imprevisible y ajeno a [REDACTED] así como a la organización irlandesa, se efectuaría un descuento de doscientos euros (200.-€) a los estudiantes cuyo programa tenía una duración de dos semanas y de trescientos euros (300.-€) a los de 3 semanas (el del reclamante) y para aquellos que no desearan continuar con el programa se les reembolsaría la totalidad de las cantidades abonadas. Se acompaña como documento número 1 copia del correo electrónico remitido por [REDACTED] en fecha 17 de junio de 2022. Que el reclamante después de haber sido informado de este cambio y tras comunicarle los detalles de la otra estudiante española con la que su hija compartiría casa, el Sr. [REDACTED] decidió continuar adelante con el programa, a pesar de que, como consta en el documento número 1, desde [REDACTED] se le ofreció la posibilidad de cancelar la participación de su hija en el programa. Posteriormente, en fecha 26 de junio de 2022, por parte de [REDACTED] y conforme a lo que se había indicado en el correo electrónico de 17 de junio de 2022 se procedió a efectuar el pago de la compensación por importe de trescientos euros (300,00.-€). Se acompaña como documento número 2, correo electrónico del Sr. [REDACTED] de fecha 20 de junio de 2022 y documento número 3, justificante de pago 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

compensación y como documento número 4, carta de pago en la que consta la compensación al reclamante por compartir familia su hija con otra estudiante, siendo esta, y no lo aportada por el Sr. [REDACTED] la correcta. Esto es, en el caso que nos ocupa, el Sr. [REDACTED] aceptó de forma expresa la modificación de las condiciones del programa, habiendo sido, a mayor abundamiento, compensado por tal modificación. Es por ello que la reclamación interpuesta vulnera lo que en nuestro ordenamiento jurídico tiene establecido el artículo 7.1 del Código Civil, y teniendo en cuenta que la reclamada informó con carácter previo de la modificación de las condiciones del programa y tal modificación fue aceptada manifiestamente por la reclamante, decisión que él aceptó libre y voluntariamente. Respecto a la queja relativa a la residencia, como ya manifestamos en nuestro anterior escrito, la sorpresa es mayúscula, teniendo en cuenta que dicho cambio se efectuó a petición del reclamante y este, además, se efectuó con la máxima de las diligencias y sin dilación alguna y no consta que ni parte del Sr. [REDACTED] ni de su hija se recibiera queja alguna en ese sentido, hasta ahora. Cabe mencionar que la hija del reclamante en la encuesta efectuada por [REDACTED] manifestó estar satisfecha y contenta con el programa. En la pregunta relativa a qué era lo que le había gustado del curso y por qué expresó: *"porque me lo he pasado muy bien, he aprendido inglés y he conocido a gente nueva"*. Sobre la comparación entre los cursos de similares características que había realizado con anterioridad, señaló que el de [REDACTED] había sido mejor ya que había aprendido más inglés, se lo había pasado mejor y la residencia tenía más actividades e instalaciones. Lo expuesto contradice lo que manifestado por el reclamante acerca de la frustración del proyecto de aprendizaje, pérdida de tiempo y decepción de su hija. Se acompaña como documento número 5, encuesta final de fecha 21 de julio de 2022. Por último cabe mencionar que solicitar la devolución íntegra del precio del programa resulta del todo inaceptable teniendo en cuenta que mi mandante prestó todos y cada uno de los servicios contratados y no se produjo ningún incumplimiento de sus obligaciones por parte de [REDACTED]. A mayor abundamiento, como señalamos en el anterior expositivo y así consta en el referido documento número 5, la hija del reclamante manifestó estar totalmente satisfecha con el programa, haber aprendido inglés. Así, en opinión de esta parte, la devolución solicitada supone un caso claro de abuso de derecho, cuando, además nos consta que la hija del reclamante disfrutó del programa. Por último reiterar que el reclamante podía haber cancelado la participación en el programa y restitución de todas las cantidades abonadas, sin embargo, decidió aceptar la modificación de este.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada ha hecho todo lo posible para realizar los cambios, habiendo ofrecido la cancelación del programa, realizado el servicio en su totalidad, cumplido íntegramente el plazo del curso, realizado una compensación al reclamante por compartir familia su hija con otra estudiante, no constando valoración negativa de la residencia, y siendo la valoración de la persona que recibió el programa positiva.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 16 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]