



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16177.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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, contrató un programa de estudios de inglés y trabajo en el extranjero, Irlanda. El programa de trabajo tenía una duración de 6 meses mínimo. El programa solo duró 2 meses. Solicita la devolución de la cantidad pagada por el programa 1.395 euros.

La parte reclamada alega que Con respecto a los antecedentes de nuestro cliente [REDACTED], detallados en su reclamación, creemos que hay varios planteamientos erróneos que nos gustaría aclarar: I. La inscripción al programa La madre de [REDACTED], acudió a nosotros a mitad de julio porque sentía que su hijo estaba desaprovechando el tiempo y no tenía planes de estudiar/trabajar en septiembre. Con 10 días de plazo, y siendo algo completamente inusual en nuestra academia, dado que mencionó que les urgía mucho, le organizamos 2 programas completamente independientes y a la medida de sus necesidades: a) Durante el mes de agosto, como bien se detalla, asistir a una academia de inglés en Irlanda para mejorar el inglés de [REDACTED] y a modo de "vacaciones/premio" por un precio de 1.920€. Tal y como pueden ver la conversación con [REDACTED] en el siguiente pantallazo de WhatsApp (pantallazo 1), el programa fue todo un éxito. Sí que les avisamos en las conversaciones telefónicas mantenidas con [REDACTED] y con su madre, que, dado que en Irlanda el invierno era temporada baja y la poca antelación con la que estábamos llevando a cabo los trámites, no podíamos garantizar que el contrato fuera indefinido, tal y como se indica en la publicidad de nuestra página web y en el folleto, adjuntos en la

ARBCRS32

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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



Comunidad de Madrid

reclamación. Pero les explicábamos que se les garantizaba la reubicación siempre que [REDACTED] enviara una carta de recomendación del hotel en el que trabajara con un mes de antelación. Asumido esto, se formalizó el programa del apartado a) y el siguiente del b) juntos, pero son programas independientes. Sobre el programa a 2 no cabe reclamación alguna porque fue un completo éxito, según manifestó [REDACTED]. Pantallazo 1. b) El programa que en la reclamación se denomina "asistencia para la búsqueda de empleo" es en realidad, un programa formativo online sobre empleabilidad con garantía de empleo, por importe efectivamente de 1.395€. Y creo que no podemos perder de vista esta orientación eminentemente formativa, que para nosotros es la esencia del programa. Que los candidatos: - aprendan a hacer entrevistas en inglés a través de clases en directo, - aprendan la cultura del país y a preparar un buen currículum y una buena carta de motivación - que maduren y se hagan auto responsables de su trayectoria profesional. Todo esto estaba en conocimiento de la madre de [REDACTED] y le pareció que era justo lo que su hijo necesitaba. A pesar de esto, [REDACTED] jamás contestaba a nuestros emails para enviarnos la documentación, y tuvimos que insistir varias veces en que el propio candidato, como mayor de edad y con la finalidad mencionada, debía ser el que, con supervisión de sus padres, si lo deseaban, gestionara lo que había que enviar para participar. Desde el principio, y en el anexo I adjunto varios pantallazos sobre este tema, mi trabajo consistió en recordar de manera cordial, como se puede ver en las conversaciones, a [REDACTED] que hiciera cosas como: - revisar los emails con documentación sobre lo que debía llevar en el viaje 3 - enviar la documentación del programa que le faltaba - recordarle que tenía que realizar la formación online de la plataforma (de la cual hizo lo mínimo obligatorio, ver pantallazo 2) - recordarle que tenía que llamar a las entrevistas - recordarle que debía contactar al hotel el día de antes para acordar quién le recibía - recordarle cuando ya se había incorporado que tenía que sacarse una sim local con un número irlandés y firmar el contrato con el hotel - recordarle que un mes antes de finalizar su contrato tenía que enviarme la carta de recomendación para reubicarlo. En la parte educativa, hemos invertido más tiempo con él que con el 95% de nuestros candidatos. [REDACTED] siempre se disculpaba y decía que pondría más atención, pero eso nunca sucedía. Como se puede ver en todos los pantallazos de WhatsApp de esta carta, las comunicaciones nunca han sido de desprecio. Si bien su padre se queja en uno de los emails que me escribió cuando [REDACTED] estaba ya en Irlanda de que "[REDACTED] sentía que se le estaba tratando como a un niño pequeño". De eso sí me pueden acusar, pero después de llevar 15 años en este trabajo, no veía otra manera que una actitud maternal de estar detrás de él recordándole que diera cada paso que la que usé. Toda la formación del programa se prestó en tiempo en forma, y a pesar de que la parte de plataforma de autoestudio online no se cursó apenas, se ve que nuestra formación en directo y el apoyo a preparar el currículum y carta de motivación sí sirvieron, porque [REDACTED] se colocó en su segunda entrevista en Irlanda y le ayudamos a coordinar que pasara del alojamiento en familia que le habíamos organizado para el curso al alojamiento en el hotel. Hasta aquí, un 75% del programa está prestado tal cual se anuncia y con satisfacción del cliente. Nos quedaría, por tanto, verificar si el último 25%, que correspondería al trabajo de reubicación, se realizó por nuestra parte. De hecho, [REDACTED] estaba tan contento, que nos recomendó a dos amigos suyos, [REDACTED] quienes están satisfechos con nuestro trabajo. Como ellos tenían más experiencia laboral que [REDACTED], consiguieron sin embargo trabajos de larga duración, como nos habría gustado también para [REDACTED]. Pantallazo 2 4 II. El desarrollo del programa 1. Becas EURES. Como pueden ver en nuestra página web, se indica que con este programa se pueden conseguir estas becas, no que se consigan las becas. Obviamente, que un organismo público, dependiente de la UE, conceda finalmente una beca a un candidato, no es algo que dependa de nuestra academia, y por tanto nunca hemos mentido al respecto. Y todos nuestros candidatos (el año pasado colocamos a 200, incluyendo a los amigos de [REDACTED], a quienes tampoco se la concedieron por el hecho de realizar un curso de inglés en destino previo al trabajo, información de la que nosotros no disponíamos en el momento que realizamos la consulta) lo entienden perfectamente. Nosotros simplemente recabamos la información que un funcionario en la central de euros en Madrid nos quiso dar después de infinitas llamadas, y los préstamos a los candidatos para que ellos puedan solicitar la beca, sin garantía obviamente de su



Comunidad de Madrid

concesión. Los requisitos y los cupos de estas becas varían mucho en el tiempo dependiendo del volumen de solicitantes y del funcionario europeo que evalúa la candidatura. 2. Trabajo en destino A pesar de que la relación de ██████ con sus jefes era de absoluta cordialidad, hasta el punto de que le llevaban de compras e incluso un día entero en barco a pescar (tengo un audio donde ██████ relata este hecho), ██████ no les pidió la carta de recomendación (ver pantallazo 3) en los plazos acordados, e insistía en preguntarme a mí otras cuestiones obvias de su trabajo, como dónde debía firmar las horas extras (ver pantallazo 4). De nuevo, nunca dejamos de responder de inmediato a cualquier cuestión que él planteaba y recordarle cómo debía tomar acción y responsabilidad. Pantallazo 3 5 Pantallazo 4 Finalmente, nos envía la carta de recomendación el día 10 de octubre, junto con su cv y carta de motivación actualizadas (pantallazo 5), porque de nuevo “no se acordaba” de que era necesario, quedando solo 20 días para su reubicación. 6 como bien explica ██████ en su reclamación, el trabajo de reubicación se estaba haciendo, pero ante la negativa de 4 hoteles de entrevistarle por la avalancha de jóvenes españoles que llegaron a buscar trabajo a Irlanda en septiembre 2024 (hecho que nuestra academia no podía ni imaginarse en agosto. La mayoría de hoteles no responden al currículum que reciben, como es lógico, por lo que nuestra búsqueda no se había limitado a 4 hoteles, sino a toda la base de datos de hoteles rurales en Irlanda con la que trabaja la agencia de colocación irlandesa que nos gestiona la parte de entrevistas (nosotros llevamos la parte de formación, motorización, seguimiento, etc.). Llevamos formando y colocando candidatos en Irlanda desde 2010 y nunca había ocurrido esto, y tal y como se indica en nuestras condiciones, que no podemos responsabilizarnos de acontecimientos significativos que afecten al mercado laboral puntualmente, y que fue tendencia en redes sociales bajo el titular de “no recuperamos Gibraltar, pero hemos colonizado Dublín”), le planteamos que también busque por su cuenta para agilizar las cosas, dado que para eso le hemos preparado en la formación inicial y tiene toda su recomendación revisada. Dudo mucho que, de haber realizado la formación con nosotros sobre entrevistas en inglés y hacer un buen currículum y carta de motivación, lo hubiera conseguido, como así fue, en el hotel en el que trabajaba su amigo. También porque vino por recomendación de su amigo, ya que este mismo hotel por email había ignorado su candidatura cuando se la enviamos el 15 de octubre (pantallazo 6). Pantallazo 6 Al día siguiente, 16 de octubre, y por no tener noticias positivas, se le ofrece a ██████ por WhatsApp volver a España y esperar la reubicación o que nosotros 7 íbamos a seguir trabajando, pero que quizá tenía que esperar en España la reubicación por los 10 días que perdimos de no haber enviado su documentación a tiempo, después de haberle repetido los plazos en 3 ocasiones, y es cuando ██████ empieza a hablarme de malas maneras y no vuelvo a saber nada más de él. Por lo que paramos la búsqueda de nuevas entrevistas. A los 10 días, el 24 de octubre, perdiendo de nuevo tiempo valioso de actuación porque ██████ no había comunicado ninguna decisión, el padre de ██████ me envía un email y le planteo las alternativas, ahora ya solo con 4 días de antelación al término del contrato de ██████, que se pueden ver en el pantallazo. En ningún momento nos lavamos las manos o no planteamos soluciones, sino al contrario, le ofrecemos seguir buscando en Irlanda y también si quiere en otros países. A lo que su padre nunca nos respondió. Todo esto demuestra que nuestra academia en ningún momento estuvo “inactiva” ante el problema sucedido. Además, como se ve en el pantallazo 7, nunca se le ofreció viajar a Austria sin oferta como argumentan, sino que nos permitieran probar el envío de su candidatura también a hoteles en este país, porque en esos momentos estaban reclutando a candidatos con perfiles similares a ██████ y donde todo el trabajo se desempeñaba en equipos internacionales en inglés. Él tendría que haber hecho las entrevistas antes de viajar, como sucedió la primera vez, y habría salido de Irlanda con un contrato y un alojamiento a cargo del hotel en Austria. Y se habría llevado un 2x1, la posibilidad de experimentar por una única tarifa el vivir en 2 países diferentes, lo que creemos que añade mucho valor al perfil de los candidatos. 8 pantallazo 7 III. Incumplimiento Por todo lo anterior, nos ratificamos en que se ha entregado en tiempo y forma el servicio contratado de nuestra agencia dentro del programa Work & Travel (formación en idiomas, orientación, motorización y consecución de entrevistas en los destinos de acuerdo a condiciones), y que ██████ era plenamente conocedor de los plazos, riesgos, metodología, costes y actitud

Comunidad de Madrid

requeridas para el programa, y que hemos dedicado todos nuestros esfuerzos, paciencia, ingenio y dedicación para ofrecerle lo mejor a este candidato. Y que sin nuestra formación no habría podido reubicarse con éxito en el segundo hotel de Irlanda, por lo que nos sentimos muy orgullosos de que, a pesar de que nos ha desprestigiado en redes sociales, a sabiendas de que sus amigos están muy contentos con el programa y de todo lo que hacemos por mejorar la empleabilidad y las oportunidades de los jóvenes, al menos se ha llevado la mejora de su inglés, amigos y experiencias que recordará siempre, y la capacidad de resolver problemas y de hacer buenas entrevistas y procesos de selección en inglés. Estamos seguros de que el [REDACTED] que llegó sin planes ni perspectivas en julio de 2024, y que ha conseguido formarse y trabajar en 2 hoteles en Irlanda después de nuestra formación y ayuda, está mucho más preparado ahora mismo para continuar sus estudios y ser mucho más empleable en España. Por tanto, no estamos de acuerdo en que corresponda la devolución de cantidad alguna. Pero, como empresa adherida a Confianza online, y con la mejor voluntad de ofrecer siempre el mejor servicio a nuestros alumnos, y con la mayor transparencia, aceptamos el arbitraje y quedamos a su disposición para cualquier aclaración. Ofrecemos a [REDACTED] que, dado que en esa ocasión no tuvimos suficiente tiempo para reubicarle en Irlanda, pueda participar en nuestro programa este verano o en cualquier otro momento que él estime de los próximos 12 meses, sin abonar de nuevo los 1.395€ del programa, para el destino europeo que él elija de los que trabajamos, y siempre que se comprometa a gestionar él todo el programa (y no sus padres, aunque lo supervisen ellos).

La parte reclamante manifiesta que, el programa consistía en asistir durante el mes de agosto a una academia de inglés en Irlanda para mejorar su inglés y asistir a varios cursos de inglés online específicos para el trabajo en hostelería. A partir de septiembre acceder a un trabajo en hoteles de 4-5 estrellas durante un periodo de al menos 6 meses, para lo cual la agencia se comprometía a facilitarle entrevistas con hoteles que ofrecían vacantes, con contrato a tiempo indefinido, dentro de su amplia base de datos de hoteles, más de 12.000 según su publicidad. Igualmente se comprometía a hacer un seguimiento durante su estancia y reubicarle en otro hotel si por cualquier causa el contrato se terminaba anticipadamente. Tal como indican en su programa las ofertas de trabajo no son rechazables, salvo que tuvieran condiciones ilegales. El coste del programa fue de 3.315€, según siguiente desglose: por la academia 1920€, por la asistencia en búsqueda de empleo 1.395€, Una vez efectuada la inscripción en el programa y efectuado el primer pago, 600€, la academia se comprometía a facilitarle la información necesaria para poder acogerse al programa de ayudas EURES, el cual subvenciona los gastos de viaje, estancia y manutención para fomentar el trabajo en el extranjero. Tal como señala la academia en su programa este es totalmente compatible con las becas EURES, párrafo C) del programa que adjunta como documento nº 2. Esta información se le facilitó el 2 de agosto de 2024 por mail. El 3 agosto tomo el avión Dublín para comenzar en la academia irlandesa el 5. Facilitó a la agencia toda la documentación que le solicitó para conseguirle entrevistas. Tras varias entrevistas agendadas por Aula inglés durante las dos primeras semanas de agosto finalmente recibió el 14 de agosto una oferta de un pequeño hotel en Cork para incorporarse el 2 de septiembre. El plazo de contratación era de 2 meses.

Que la beca es y era totalmente incompatible con el programa contratado en contra de lo publicitado por la Academia en su programa y de la información facilitada por la responsable de Aula Inglés. El trabajo en el hotel de destino se desarrolló con absoluta normalidad. Su trabajo era de 2 meses y su programa era de 6 meses. Le indicaron que para acceder a nuevas entrevistas debía facilitarles la carta de recomendación del hotel donde se encontraba trabajando y una nueva carta de presentación. El 16 de octubre recibe por WhatsApp del Aula de inglés adjuntando la respuesta de 4 hoteles que indican que cierran en diciembre y proponiéndole por ello que vaya a otro destino fuera de Irlanda. Recibe otro mail el 22 de octubre donde indican que están ante una crisis de turismo en Irlanda y por ello debe plantearse volver a España y esperar nuevas oportunidades o explorar la posibilidad de ir a Austria o buscar trabajo por su cuenta. Envía por su cuenta CV a distintos hoteles, en menos de una semana desde que inicia el proceso



Comunidad de Madrid

de búsqueda de empleo por su cuenta recibe oferta de trabajo que acepta para empezar a trabajar el 4 de noviembre. El 4 de noviembre envía un mail a Aula Ingles comunicando su voluntad de resolver el contrato y solicitando el reembolso de las cantidades pagadas, contestando que se oponen a su petición. Considera que Aula de Ingles no ha cumplido con los términos del programa ofertado, dejándole en una situación de total desamparo. Solicita la restitución del importe del programa en la parte correspondiente a la asistencia en búsqueda de empleo, importe 1395€.

La parte reclamante añade que está en absoluto desacuerdo con las alegaciones de la reclamada. Manifiesta la inadecuación de la solución propuesta porque en septiembre de 2025 empieza su formación universitaria en España y no dispondrá de tiempo para realizar un programa de 6 meses en el extranjero y porque aunque dispusiera de tiempo necesario no necesita a esta academia para lograr trabajo en Irlanda en el sector de hostelería ya que dispone de su propia base de datos de hoteles potencialmente interesados que ha resultado ser más eficaz que la academia como lo demuestra el hecho de que sigue trabajando en Irlanda ininterrumpidamente desde el mes de noviembre.

La parte reclamada manifiesta que esta parte ya presentó en fecha 11 de febrero de 2025 escrito de contestación y alegaciones, debidamente registrado ante ese Instituto (ref. 05/668895.9/25), en el que se exponían con detalle los hechos, pruebas y fundamentos en relación con la reclamación formulada por el Sr. [REDACTED]. Dicho escrito, acompañado de abundante documentación probatoria, demostró de forma clara que el servicio contratado por el reclamante fue prestado en su totalidad, con la diligencia debida y dentro de los plazos y condiciones acordados. A la vista de la convocatoria de audiencia escrita fijada para el 11 de noviembre de 2025, esta parte reitera y da por reproducidas íntegramente las alegaciones ya formuladas, completándolas con las consideraciones que se exponen seguidamente. II. HECHOS COMPLEMENTARIOS 1. Cumplimiento efectivo del contrato y finalidad formativa alcanzada. El programa contratado por el reclamante comprendía dos bloques diferenciados: a) una estancia formativa en Irlanda b) un programa de empleabilidad con formación online y seguimiento individualizado. Ambos se desarrollaron conforme a lo pactado, habiendo recibido el reclamante toda la formación teórica y práctica prevista, la asistencia personalizada de tutores, clases en directo y materiales formativos. 2. Colaboración directa en la reubicación laboral. Tal y como se expuso en el escrito inicial y se acredita mediante las comunicaciones adjuntas, la recolocación posterior de D. [REDACTED] fue posible gracias a la formación recibida durante el programa y al acompañamiento y orientación ofrecidos por esta entidad, incluyendo la 2 intermediación indirecta con otros alumnos previamente colocados por [REDACTED], quienes facilitaron su segunda incorporación laboral en Irlanda. En consecuencia, la finalidad última del contrato (formación, empleabilidad y mejora profesional) fue plenamente alcanzada. 3. Actuación diligente y de buena fe. En todo momento la empresa actuó con total transparencia, dedicación y voluntad de resolver cualquier incidencia, incluso ofreciendo al reclamante la posibilidad de participar nuevamente en otro programa, sin coste adicional, como gesto de buena voluntad. III. FUNDAMENTOS DE DERECHO Primero. Conforme al artículo 116 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se considera cumplida la prestación de servicios cuando el empresario ejecuta el contenido esencial del contrato y el consumidor obtiene la finalidad perseguida. En este caso, la prestación se ha ejecutado en su totalidad: el reclamante participó en la formación, viajó a Irlanda, trabajó en dos hoteles distintos y mejoró sus competencias lingüísticas y profesionales, cumpliendo así los objetivos del servicio contratado. Segundo. De acuerdo con el principio de buena fe contractual consagrado en el artículo 1258 del Código Civil, las partes deben ajustar su comportamiento a la confianza y expectativas razonables creadas en la relación contractual. [REDACTED] actuó siempre de forma proactiva, informando, recordando plazos y ofreciendo soluciones. Las incidencias derivadas de la falta de respuesta o gestión tardía por parte del reclamante no pueden imputarse a esta parte. Tercero. Según el artículo 8 del Real Decreto 713/2024, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, el

Comunidad de Madrid

procedimiento se rige por los principios de equidad, buena fe y contradicción, siendo obligación del órgano arbitral valorar la diligencia del prestador del servicio, la colaboración del consumidor y la existencia real de un perjuicio. En este caso, no concurre daño económico alguno, y menos aún incumplimiento contractual. Cuarto. En virtud del artículo 35 del mismo Real Decreto, la admisión a trámite del procedimiento no prejuzga el fondo del asunto. Una vez valoradas las pruebas, deberá dictarse Laudo desestimatorio de la reclamación, al no existir incumplimiento ni prestación defectuosa del servicio. SOLICITA: 1. Que se tenga por presentado este escrito de alegaciones finales, ratificando en todos sus extremos las presentadas el 11 de febrero de 2025. 2. Que, valoradas las pruebas obrantes en el expediente, se declare que [REDACTED] ha cumplido íntegramente con el contrato y con sus obligaciones formativas y de asistencia, no existiendo base para estimar la reclamación del consumidor. 3. Que, en consecuencia, se dicte Laudo Arbitral desestimatorio, declarando que no procede devolución ni compensación alguna, por haber sido el servicio debidamente prestado.

La parte reclamante manifiesta que el contrato fue suscrito por él y el pago fue realizado en su nombre por su madre.

La parte reclamada añade que el 17 de noviembre de 2025 Dña. [REDACTED] en representación de [REDACTED]: I. Sobre el objeto del procedimiento y la nueva alegación del reclamante Con fecha 7 de noviembre de 2025, esta parte ha recibido traslado de las nuevas alegaciones formuladas por el reclamante, en las que vuelve a sostener la existencia de supuesta publicidad engañosa e incumplimiento contractual, solicitando la devolución de 1.395 €. Resulta sorprendente que, en una fase ya concluida del procedimiento arbitral, se admitan nuevas alegaciones ampliatorias que introducen cuestiones y hechos no planteados en su reclamación inicial ni en sus escritos anteriores (como la cuestión salarial o la beca EURES). No obstante, y en aras de la colaboración y la transparencia, esta parte formula las siguientes aclaraciones y alegaciones finales. II. Hechos y argumentos de la empresa 1. Precio real del programa y naturaleza del servicio El reclamante vuelve a indicar de forma errónea que el coste del programa fue de 1.920 €, cuando el precio real, acreditado documentalmente y publicado en la web y materiales comerciales, fue de 1.395 €. Este importe corresponde a un programa de formación y mentorización con garantía de empleo, que combina: Formación previa a través de una plataforma online de autoestudio 2 Acompañamiento personalizado en la preparación de entrevistas y documentación. Asistencia y seguimiento continuo antes, durante y después de la incorporación laboral en el extranjero. No se trata de un servicio de agencia de colocación ni de intermediación laboral en sentido estricto, sino de un programa educativo y de desarrollo profesional, correctamente ejecutado. 2. Cumplimiento íntegro del programa y acompañamiento permanente A lo largo de todo el proceso, [REDACTED] acompañó y asistió al reclamante en cada fase del programa, tal y como acreditan las comunicaciones de WhatsApp y correos electrónicos aportados. El equipo de tutores respondió a todas sus consultas, le orientó sobre documentación, entrevistas, y opciones de reubicación, manteniendo contacto constante. De hecho, el propio reclamante fue colocado en un hotel en Irlanda, y posteriormente orientado para ser recolocado, cumpliéndose así la finalidad del programa: facilitar su incorporación laboral en el extranjero, con formación, orientación y acompañamiento. En ningún momento se abandonó la asistencia. Por el contrario, fue el reclamante quien, en varias ocasiones, no respondió a los mensajes de seguimiento, demorando la gestión de su reubicación y el envío de su documentación, como su carta de recomendación y su currículum y cartas de motivación actualizadas, remitidas –y con un montón de errores– con casi 10 días de retraso respecto al plazo solicitado, cosa que se ha probado por nosotros en las cartas anteriores, pero que [REDACTED] ha obviado referirse en sus alegaciones siempre, por motivos obvios. Esos 10 días habrían sido decisivos para la reubicación antes del término de su contrato laboral en vigor. 3. Sobre la reubicación laboral El contrato del hotel inicial tuvo una duración menor a la prevista por circunstancias ajenas a la empresa y atribuibles a la estacionalidad del sector hotelero en Irlanda, situación que fue debidamente explicada. Conforme a las condiciones



Comunidad de Madrid

del programa, en caso de interrupción por causas no imputables al alumno, se activa la “garantía de recolocación”, que se ofreció al reclamante de forma inmediata –incluso él no habiendo cumplido los plazos- mediante tres opciones: 1. Reubicarle en otro país como Austria con demanda de trabajadores inmediata, ya que en Irlanda de cara a invierno muchos hoteles cierran y las colocaciones van más despacio. 2. Que gestionara la recolocación con la ayuda de sus conocidos en Irlanda (lo que efectivamente hizo, siguiendo nuestra recomendación), o 3. Que buscara alojamiento temporal en Irlanda o hiciera unas pequeñas vacaciones en España mientras se concretaba una nueva oferta (dándonos los 10 días de margen con los que él había enviado la documentación con retraso). 3 el reclamante optó libremente por la segunda opción, recomendada por esta empresa, lo que le permitió mantener la continuidad del programa y obtener un nuevo contrato de trabajo. Por tanto, la reubicación fue cumplida y el compromiso contractual quedó satisfecho. 4. Sobre la cuestión salarial Este asunto no había sido planteado en ninguna reclamación previa y se introduce de forma extemporánea. Cualquier incumplimiento de las condiciones del hotel con respecto al trabajador debe ser comunicado, tal y como está en nuestras condiciones de inscripción, durante la duración del mismo, para que se puedan verificar los motivos. Entendemos que quizá [REDACTED] pudo pedir no realizar una jornada laboral completa, y de ahí que, al ser en Irlanda, que los contratos son cero horas, es decir, se paga por horas, sus nóminas fueran inferiores a lo estipulado. Es imposible que el hotel no pagara a [REDACTED] el salario mínimo del país, por cuestiones legales, y también, que él no se quejara en ningún momento de esto y siguiera trabajando allí. Por tanto, al ser imposible en estos momentos esclarecer los hechos, no cabe reclamación a este respecto ahora. 5. Sobre las becas EURES La mención a las becas EURES es también improcedente. El programa nunca garantizó la concesión de dichas ayudas, que dependen de la disponibilidad presupuestaria y los criterios administrativos del organismo público que las gestiona, ajeno a esta empresa, y que sufren modificaciones sin previo aviso según la UE considera. Así se informó claramente al reclamante desde el inicio, y se reiteró durante su proceso de formación. La imposibilidad de solicitar la beca, derivada de los plazos o de los requisitos específicos de la convocatoria, no constituye incumplimiento contractual ni puede imputarse a [REDACTED]. 6. Publicidad y veracidad de la información La información comercial de [REDACTED] describe de forma veraz el programa y sus beneficios, sin garantías absolutas de duración laboral o concesión de becas, que siempre dependen de factores externos. No existe publicidad engañosa, sino una promesa de acompañamiento y asistencia, que se cumplió con total diligencia. Además, otros dos alumnos del entorno del reclamante participaron en el mismo programa, con excelentes resultados y sin reclamación alguna, lo que demuestra la seriedad y eficacia del servicio prestado. III. Fundamentación jurídica 1.El programa contratado constituye una prestación de servicios formativos y de orientación profesional, cuya ejecución se ha realizado conforme al artículo 116 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. 2. No concurre incumplimiento contractual ni falta de conformidad, pues la empresa ha ejecutado el contenido esencial del contrato y el consumidor ha obtenido la finalidad perseguida: formación, acompañamiento y experiencia laboral en el extranjero. 3. Tampoco puede hablarse de publicidad engañosa, dado que la información facilitada fue clara, veraz y proporcionada, conforme al artículo 60 del citado Real Decreto Legislativo 1/2007 y al artículo 5 de la Ley de Competencia Desleal, sin ocultar ninguna condición esencial. 4.El consumidor, además, no actuó con la diligencia esperada, al retrasar el envío de documentación necesaria para su recolocación, lo que constituye un incumplimiento de su deber de colaboración, conforme al artículo 1.101 del Código Civil. IV. Conclusión y solicitud Por todo lo expuesto, [REDACTED] ha cumplido íntegramente con el servicio contratado, actuando con transparencia, profesionalidad y buena fe, sin incurrir en incumplimiento alguno. En consecuencia, SOLICITA: 1. Que se tengan por presentadas estas alegaciones finales, 2. Que se incorpore al expediente la documentación y comunicaciones acreditativas de la atención y acompañamiento prestados, y 3. Que, tras su valoración, se dicte laudo arbitral desestimatorio de la reclamación, declarando que no procede devolución ni compensación alguna, por haber sido el servicio ejecutado en su totalidad conforme al contrato y a la legislación vigente.



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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada pro al parte reclamante por cuanto, vistas que el plazo ofrecido por la empresa reclamada en el programa ofertado establecía 6 meses mínimo, según documental aportada por el reclamante, disfrutando el reclamante del programa contratado durante 2 meses y, teniendo en cuenta el incumplimiento del reclamante, toda vez que no niega diligencia esperada, al retrasar el envío de documentación necesaria, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante**, por el tiempo ofrecido no aprovechado, el 50% del importe del programa correspondiente a la asistencia en búsqueda de empleo, por importe 1395 euros, la cantidad de **698 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.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]