



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00673.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de mayo de 2018 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 UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 envió un paquete a Líbano el 5 de diciembre de 2016 que contenía los regalos de Reyes para sus nietos y llegaron dos meses después, el 4 de febrero de 2017, el paquete totalmente destruido y faltando regalos y juguetes, causando una gran pena y decepción a sus nietos y a la familia. No les informaron de nada cuando habían dejado su número de teléfono. Solicita 400€ en compensación de los daños psicológicos y daños materiales. Adjunta fotos del paquete en destino, y la respuesta de [REDACTED] en la que informa que el operador postal de destino se reitera en su respuesta indicándonos que la entrega de su envío se realizó de conformidad el día 8 de febrero de 2017. No existe ningún acta que acredite la incidencia que indica en el texto de la reclamación.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, alegando que no les informaron que el paquete podía llegar en esas condiciones y con tanto retraso. Tardó en llegar 2 meses cuando le dijeron que serían 20 días, en mal estado y faltaba cosas. No le informaron que existía un seguro. Su familiar no reclamó el mal estado del envío cuando se lo entregaron, porque estaban esperándolo con impaciencia y no lo pensó. Reitera su pretensión.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que aporta escrito de alegaciones y se opone a la reclamación manifiesto que el envío objeto de reclamación se trata de un envío del [REDACTED]. El régimen de responsabilidad previsto por la normativa postal internacional, y la correspondiente indemnización varía en función de la modalidad (encomienda ordinaria o con valor declarado) contratado. En este caso, del impreso de imposición se concluye que el reclamante cursó el envío como paquete sin declaración de valor o seguro (es decir, como encomienda ordinaria), y para estos casos el artículo 23 del Convenio de la [REDACTED] prevé indemnizaciones para los casos de pérdida, expoliación o avería, y el envío reclamado no se encuentra en ninguna de dichas situaciones. El envío una vez en Líbano fue retenido por las autoridades aduaneras, tal y como consta en el Sistema de Seguimiento y Trazabilidad de los envíos internacionales. Los operadores que reciben envíos con signos de expoliación o avería al efectuar la entrega levantará un acta de verificación CN24 en presencia de las partes interesadas, un ejemplar se entregará al destinatario y el otro será conservado por el operador designado. Solicitada información a la [REDACTED] contesta que el artículo fue recibido en buenas condiciones y fue entregado al destinatario sin ningún tipo de queja durante la entrega, por lo que no se cumplimentó CN24 por falta de contenido o daños. En relación con las fotografías aportadas por la parte reclamante, manifiesta que el embalaje estaba deteriorado y asegurado con cinta adhesiva del [REDACTED] y hay que diferenciar entre el deterioro del continente (embalaje) y del contenido, ya que la responsabilidad que asumen los operadores postales está referida a este último. Por lo que se refiere a la falta de regalos y juguetes alegada, destaca que no está demostrado que el envío tuviera ese contenido, y en el caso de que así fuera tampoco la falta de dichos objetos. No hay un plazo de entrega garantizado, sino que es estimado y dependiendo de la zona geográfica del país de destino.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que el paquete fue entregado en destino y sin avería, con el único indicio de haber sido abierto a su paso por aduana, que se cursó bajo la modalidad de paquete postal económico internacional, sin declaración de valor ni seguro, habiendo dispuesto la parte reclamante de toda la información en los diferentes canales de la empresa a la que se le remite en el impreso del envío, para haber seleccionado el producto de envío más adecuado a sus intereses y necesidades con la diligencia media exigida a un consumidor, cuando su principal objetivo era la entrega antes de una determinada fecha, no habiendo contratado un producto que la tuviera garantizada la fecha de entrega, que hubiera tenido el consiguiente incremento del coste del envío.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 28 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]