



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03206.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 el 27 de junio contrató por internet con la empresa reclamada el envío de un paquete. Se trata de dos cajas idénticas con dos tumbonas cuyo peso y medida sumados detalla en su solicitud, y que atados son un solo bulto. El 4 de julio lo recogen y el transportista le indica que es mejor que los paquetes vayan separados para su manejo. El día 6 les escribe porque no sabe nada del estado del envío, y se va de vacaciones el día 7. Le responden el día 10 "reparto fallido: dirección incorrecta". De vuelta a su domicilio el 18, se encuentra con una sola de las cajas (que devolvieron el día 13). Verifica con el destinatario que la dirección es correcta y escribe de nuevo a la empresa para pedirles la devolución de la otra caja y del dinero. Le devuelven al día siguiente la otra caja y contestan el día 20 que el servicio contratado es de un solo bulto y que por ello no proceden a la devolución del dinero, ya que está fuera de plazo. Solicita la devolución del dinero que pagó por un servicio que no se ha realizado, y una compensación por todas las molestias ocasionadas. Adjunta correos electrónicos entre ambas partes.

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 aporta escrito reiterando la reclamación y manifiesta que el paquete estaba formado por dos bultos idénticos atados con cinta americana y con las dimensiones indicadas en el pedido. No tiene la factura del contrato y cree recordar que no se la enviaron ni la dejaron en su casa. La empresa subcontrató a Correos Express que recogió el paquete el día 30 de junio. El 18 de julio, a la vuelta de vacaciones, vio que le habían devuelto uno de los dos bultos, y un correo de la empresa indicando que no se había entregado el paquete por dirección incorrecta, comprobó que la dirección sí era correcta. Tras varios correos electrónicos, y tras recibir el segundo bulto en su domicilio, solicitó la devolución del dinero y se lo denegaron alegando que se habían pasado los plazos. Por último, le escribieron diciendo que no le iban a devolver el dinero porque eran dos paquetes y no uno, cosa que no es cierta porque hizo un solo paquete con los dos bultos, y las medidas de tamaño y peso del paquete se corresponden con las contratadas en su pedido. Solicita la devolución del importe pagado, más una compensación por los perjuicios sufridos estimados en el tiempo perdido y las consecuentes molestias ocasionadas. Estima la cantidad en 50 euros.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita la incidencia por la que según manifiesta no se entregó el envío por "señas incorrectas", y que de acuerdo con los datos publicados por el destinatario sí eran correctas. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante la cantidad que ésta hubiera abonado por el servicio de envío contratado, pretensión solicitada por la reclamante pero que no cuantifica en el expediente.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no estar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente daños y perjuicios, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 21 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80