



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03556.4/2018

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de febrero de 2019 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 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 la empresa reclamada ha retirado un paquete sin la autorización ni conocimiento de su propietario y destinatario. La empresa se presenta sin avisar, en ese momento hay dos objetos para retirar, no se ponen en contacto con el reclamante y retiran un paquete equivocado por valor de 150€. Habla con la empresa para poder retirarlo y le dicen que tiene que abonar el porte aunque se persone él y el porte lo haga él. Sólo quiere que le den el paquete sin que la empresa de otro porte.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 22 de octubre de 201, del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando expresamente someter la reclamación a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que el 2 de febrero de 2018 a las 09:23 h se entregó el envío nº 026292605336 al destinatario tal y como se había contratado, la entrega la firmó ([REDACTED] de esa empresa, como se observa en el documento 2 que aporta, que es la firma que hizo en el terminal móvil del mensajero la persona que recogió el paquete [REDACTED]). En envío iba con servicio antes de las 10:00 h por eso se entregó a las 09.23 h, y con la prestación de retorno (al entregar hay que recoger otro envío de vuelta). El mensajero desconoce lo que tiene que retornar, se limita a recoger lo que le dan en destino, en este caso el paquete que le entregó [REDACTED] y ese paquete es el que envió esta mercantil, según lo contratado. La empresa ha actuado en todo momento según lo contratado. La dirección de recogida era la [REDACTED] siendo el cliente de recogida la mercantil [REDACTED] y la dirección de entrega la [REDACTED] que es el reclamante es este arbitraje). El cliente es quien sabe lo que tiene que retornar, no el mensajero que sólo sabe que tiene que entregar el envío recibido y recoger algo para enviarlo a origen.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que el bien/servicio que reclama es de uso personal, un router que la empresa retira sin contar con su autorización. Cuando se desplaza al almacén donde se encuentra el router, le quieren cobrar un segundo porte que no han hecho.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reclama los 50 euros del valor de un ADSL que debía devolver a [REDACTED] y que [REDACTED] retira con la autorización de otra persona. Aunque la retirada fuese en un centro de trabajo, se trata de un porte entre particulares, y por lo tanto era la única persona de contacto. Además cuando se desplaza a sus instalaciones para intentar retirar el ADSL para que sea sin coste, le reclaman el valor del segundo porte que no han hecho.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante, y se opone a la reclamación reiterando las alegaciones que ya constan en el expediente.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa ha realizado el servicio contratado de acuerdo con las condiciones contractuales, y que el error en el paquete que le fue entregado al mensajero para realizar el servicio de retorno no es imputable a la empresa reclamada.

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. 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 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 se 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, 07 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES**

[REDACTED]

**VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL**

[REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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