



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03823.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de abril 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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: El día 12 de febrero de 2017 realizó el envío de un paquete certificado por medio de la empresa [REDACTED] con destino Alemania en mayo de 2017. El destinatario contacta con él para decirle que no se lo han entregado. Interpone reclamación y le contestan que ya ha sido entregado, por lo que demanda en la oficina de correos el justificante de entrega. A fecha actual el destinatario sigue sin recibirlo y tampoco el justificante.

Solicita de correos una indemnización de 120,56 euros en total por el valor del envío y del paquete (23,20 y 97,36 euros respectivamente).

La empresa en fecha 5 de mayo de 2017 indica por escrito al reclamante que el paquete ha sido entregado en destino el día 21 de febrero de 2017

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 no comparece a la audiencia ni presenta nuevo escrito de alegaciones a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación explicando que el envío objeto de reclamación se cursó bajo la modalidad de carta certificada, procediendo en caso de pérdida una indemnización fijada en el Reglamento relativo a envíos de correspondencia porque no se entregó en destino y aunque no saben las causas, tampoco se entregó justificante acuse.

En el impreso de imposición de envío aparecen las condiciones y la posibilidad de utilizar el servicio de valor declarado.

En el envío objeto de reclamación no se pudo confirmar la entrega al destinatario, ni la devolución al remitente, por lo que la empresa remitirá de conformidad con la normativa postal, el importe total de 60,92 euros, correspondiente a la indemnización reglamentaria del servicio que contrató para cursarlo a destino, carta certificada.

En cuanto al contenido del envío, correos no puede conocerlo, ya que todos los envíos se cursan cerrados y queda prohibida su apertura para garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 60,92 euros**, correspondiente a la suma del importe de la indemnización reglamentaria previsto en artículo 23 del Convenio de la Unión Postal Universal, (30 DEG, España 1 DEG=1,2385 euros) y el importe de 23,20 euros (tarifa abonada por el envío).

La empresa reconoce por escrito que el envío objeto de controversia, no se ha entregado en destino y que no se facilitó al usuario el justificante, propio de la modalidad carta certificada, por ello en virtud del tipo de servicio contratado- carta certificada con acuse- procede la aplicación de lo establecido en la Ley 43/2010, de 20 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal de conformidad con el artículo 23.2.1 del Convenio de la Unión Postal universal.

La reclamante cumplimenta un impreso, que detalla unas condiciones generales del servicio, el régimen de garantías, así como información relativa a otros servicios más específicos como el valor declarado, que no ha sido utilizado por la usuaria en el presente caso, desconociendo la empresa el contenido de la carta enviada, en consonancia con lo dispuesto en la Constitución Española para garantizar el secreto e inviolabilidad de la comunicaciones postales.

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.

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.



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, 12 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL