



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03957.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de febrero 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 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 que envió un paquete urgente 48 horas el 6 de marzo de 2017 por importe de 16 euros a un destinatario que viajaba a otro país 5 días después. El 9 de marzo al no llegar el paquete acude a la sucursal y el código del paquete no permite su seguimiento, sólo informa que ha sido aceptado en el país de origen. El paquete no llega, y el destinatario, escritor y conferenciante internacional y presidente honorífico de una asociación de la cual su asociación es parte, realiza el viaje sin el paquete. El 6 de abril le informan la pérdida del paquete y una indemnización de 40 euros. Acude a la sucursal y manifiesta su falta de conformidad. El 19 de abril recibe un giro postal pero no recibe respuesta. El 20 de abril, vuelve a reclamar, esta vez por escrito, solicitando que se le devuelva el importe del servicio no realizado (14,77 euros), e informa del daño de imagen que supone el extravío ante una persona de tal relevancia y solicita o que se recupere el paquete que por su tamaño y peso debería ser localizable, o que se realice un giro de 250 euros al destinatario como compensación. El 18 de mayo sigue sin recibir respuesta, vuelve a hablar con la sucursal, y como no tiene respuesta no recoge el giro para que no se entienda que acepta la respuesta ofrecida. Reclama el reembolso de 14,77 euros que le costó el envío urgente que no se realizó, recibir información sobre las circunstancias del extravío, que se realicen diligencias para su recuperación. En caso de que el paquete se recupere renuncia a cualquier reembolso monetario.

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.
- 3.- Entregar a la parte reclamante copia del escrito de alegaciones de la parte reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia, mediante representante, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que su pretensión principal es que busquen el paquete, cuando reclama le contestan enseguida diciendo que han hecho diligencias para localizarlo, pero no le parece que sea así. No se trata de una carta que se puede haber caído y que sea difícil de localizar, sino de un paquete de cierto volumen y peso que tiene que estar en algún sitio de las instalaciones de [REDACTED]. El paquete en sí no tiene valor económico, contiene libros y una biblia firmada por su autor, pero el destinatario es una persona de prestigio, y ha quedado muy mal ante él. Solicita que se busque el paquete y le informen de cómo han hecho la búsqueda, y si no aparece los 40 euros de indemnización.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones que queda incorporado al expediente, alegando en síntesis que el envío objeto de reclamación queda incluido en el ámbito del Servicio Postal Univesal. De conformidad con las Condiciones Generales de prestación del producto Paq 48, en caso de pérdida del envío objeto de controversia se indemnizará a la reclamante en los términos señalados (la cantidad marcada por el seguro LCTTM 5,92 € por kg. facturados con un importe mínimo de 40 €. Tras comprobar que el envío objeto de reclamación no se recibió en destino ni fue devuelto a origen, [REDACTED] remitió a la reclamante mediante giro, el importe de la indemnización correspondiente que asciende a 40 euros. Tras ser avisado, dicho giro estuvo depositado a disposición de la reclamante, si bien una vez transcurrido el plazo reglamentario de permanencia en esa instalación sin ser retirado se declaró caducado y fue devuelto a origen. En cuanto a la pretensión indemnizatoria por daños por importe de 250 €, señala que no está justificada, ya que no está probada la existencia de daños por esa cuantía, y porque aunque estuvieran probados, las Condiciones Generales que rigen el servicio contratado excluyen del régimen de responsabilidad los daños de la naturaleza que menciona la reclamante.

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** las pretensiones del reclamante al considerar que de acuerdo con el epígrafe 2.1 de las Condiciones Generales de los envíos Paq 48, y al haberse extraviado el envío objeto de reclamación, la empresa reclamada debe abonarle la indemnización por importe de **40 €**. Dado el tiempo transcurrido desde el extravío del paquete, y en virtud del artículo 25 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, se desestima la pretensión del reclamante para que la empresa reclamada busque el paquete.

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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

