



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03964.1/2017

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 el 21 de noviembre de 2016 dos paquetes a Irlanda, el mismo día a la misma dirección y a la misma persona. Un paquete se recibió y el otro no, y se lo devolvieron destrozado. Reclamó el 9 de diciembre de 2016 y le contestan el 17 de enero de 2017, ante las contradicciones del escrito y solicitarle fotografía de la carátula, vuelve a reclamar, le informan que recibirá respuesta en 6 meses, y no ha sido así. Reclama la devolución del coste del envío ya que el servicio no se ha realizado, 81,65 euros.

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 una copia del escrito de alegaciones de la empresa.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y solicita el reembolso de 81,65 euros porque el servicio no se ha prestado y el error no ha sido suyo. Aporta copia de los documentos de envío de fecha 12 de septiembre y 3 de octubre de 2016 que llegaron al destino reclamado con las mismas indicaciones en cuanto a la dirección del destinatario.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones que queda incorporado al expediente, manifestando en síntesis que el envío objeto de reclamación está incluido en el ámbito del servicio postal universal. Según el servicio postal del país de destino la devolución del envío al remitente

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fue debida a que la dirección era insuficiente/incorrecta. A la vista de la dirección consignada en el envío se constata que faltan datos postales: nombre de la vía, número de la vivienda y código postal, lo que corrobora la información del operador postal irlandés acerca de que la dirección no era correcta (adjunta impresión de Google Maps de la población). Por lo tanto, la pretensión del reclamante de que se le reintegre el coste del envío no resulta procedente, ya que la devolución a origen estuvo justificada. En cuanto a las alegaciones del reclamante acerca de que "realizó otros envíos a la misma dirección que llegaron correctamente, manifiesta que desconoce en qué circunstancias se produjo la entrega de los envíos a los que alude, pero lo que sí ha quedado acreditado es que respecto del envío objeto de controversia la devolución estuvo justificada. En cuanto a la alegación que de "el paquete fue devuelto totalmente destrozado con mucha cinta de embalaje de Correos", señala que pese al aspecto externo del envío no existe evidencia de que en el momento de la entrega se realizara algún tipo de manifestación de rechazo o de recepción condicional del mismo ya que de haber sido así se habría levantado acta de incidencias en presencia del receptor, además hay que diferenciar entre el deterioro del continente (embalaje) y del contenido, y que la responsabilidad que asumen los operadores postales está referida a esta última.

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 del reclamante al considerar que el motivo de la falta de distribución en destino indicado por el operador no está justificado, habiendo probado la parte reclamante que la dirección del destinatario consignada en el envío reclamado (EJ377966606ES) de fecha 21 de noviembre de 2016 era correcta y suficiente para haber realizado la entrega, mediante la documentación aportada al expediente que acredita que los dos envíos cursados al mismo destinatario el 12 de septiembre y el 3 de octubre de 2016 fueron entregados con la indicación de la misma dirección, y que el otro envío que cursó la parte reclamante el mismo día que el envío reclamado, con una diferencia de minutos entre ambos, y a la misma dirección fue igualmente entregado al destinatario. En consecuencia, y en virtud del artículo 23 de la UPU la empresa reclamada debe reintegrar al reclamante la tarifa abonada por el envío, que según la factura pagada aportada al expediente asciende a la cantidad de 65,32 euros tras el descuento aplicado.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



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, 14 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

