

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04190.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 31 de octubre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 ante la pérdida o sustracción de un par de paquetes a través de la empresa [REDACTED], [REDACTED] " , contrató el servicio de carta internacional certificada, para dos auriculares, por un valor de 255 euros y 270 euros, respectivamente, ninguno de los dos paquetes ha llegado a su destino, solo ha recibido un giro de 50 euros por parte de la empresa. Solicita las cantidades de 255 y 270 euros de los auriculares y los gastos de envío, total 525 euros que ha tenido que reembolsar a los compradores.

La parte reclamada alega que los envíos objeto de esta reclamación se encuadran dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2º, por tratarse de envíos incluidos en el ámbito del [REDACTED] el régimen de responsabilidad previsto por la normativa internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía en función de cuál hubiera sido esa modalidad (certificado o con valor declarado), el reclamante, de la copia de los impresos de admisión de los envíos objeto de controversia se prueba que impuso los envíos bajo la modalidad de carta certificada, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro, para depositar un envío registrado con destino internacional, como en el caso que ocupa, es necesario cumplimentar el correspondiente impreso, donde figuran las Condiciones Generales del Servicio, de dicho contenido no podría alegar ignorancia el interesado, pues cumplimentó el impreso donde viene recogido el Régimen de Responsabilidad de [REDACTED] el reclamante optó por el servicio certificado, al que se aplica la indemnización fija prevista por la normativa de la UPU, además pueden obtener información de los productos y servicios que presta [REDACTED] en las oficinas postales, en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, que el envío con destino a Rusia tuvo entrada en el país de destino donde se pierde su trazabilidad, desconociéndose si fue entregado al destinatario o fue devuelto al remitente, por ello, de conformidad con la normativa aplicable se remitió al reclamante el importe de la indemnización reglamentaria correspondiente al servicio que contrató, que asciende a 53,91 euros, importe remitido mediante giro, que estuvo depositado a disposición del reclamante en la oficina postal, que transcurrido el plazo reglamentario de permanencia en esa instalación sin ser retirado, se declaró caducado y fue devuelto a origen, igual procedimiento se llevó con el segundo envío destino a Francia.



Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que preguntó por la forma de envío más segura, no por la más económica, pero no le informaron de la posibilidad de asegurar el envío, que firmó en una pantalla electrónica y luego lo imprimieron por lo que no pudo leerlo previamente, si le hubieran informado de la posibilidad de pérdida y el coste del seguro habría pagado el sobrecoste, que ha realizado anteriormente varios envíos por este metodo, que no ha recogido en correos los pagos realizados por la reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia, reiterandose en sus anteriores alegaciones, añade que no se puede acreditar los terminos en los que fue informado

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 formulada por al parte reclamante por cuanto, habiendo optado por el servicio certificado al que se aplica la indemnización fija, y no habiendo utilizado los servicios específicos que permiten **garantizar el valor de los envíos**, en aplicación de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del [REDACTED] de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y Reglamento relativo a envíos de correspondencia de la UPU, **la empresa reclamada debe abonar a la reclamante**, en concepto de indemnización por pérdida, el importe previsto en el Convenio y Reglamento de la UPU para este tipo de envíos, por dos envíos cursados como carta certificada, que asciende a 53,91 euros, por el envío RF159287479ES, con destino a Rusia, y 52,75 correspondiente al envío RF161449229ES, con destino a Fancia, **total 106,66 euros**.

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.

Prevía 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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 31 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL