



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04552.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de mayo 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 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.

[REDACTED] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que han perdido una maleta que envió a Ecuador el 11 de marzo de 2017, que contenía ropa como regalo a su familia. La maleta debía ser entregada pero como tenía "muchacha" cantidad de ropa decidieron no entregarla, y su hermana la reenvió a España, llegando según información de [REDACTED] el 26 de junio de 2017. El problema comienza cuando se acerca a la oficina de [REDACTED] para reclamar la maleta y empiezan a enviarle de la oficina de Barajas a la oficina de [REDACTED] nº 98, hasta en cinco ocasiones y nadie sabe decirle donde está. Solicita que se investigue que ha pasado con la maleta, se la devuelvan, o en su defecto le indemnicen económicamente. Adjunta documento con la valoración económica de las prendas, el coste del envío y de los taxis para ir a las oficinas de [REDACTED], que cuantifica en 900 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que nadie le informó que había seguro e indicó poco valor para que no abrieran la maleta. Había muy poca ropa usada, en su mayoría era ropa que había comprado y había quitado la etiqueta. No le informaron que debido al país de destino el peso máximo era de 20 kilos, ni que no pudiera ser ropa usada, ni que necesitaba un seguro. No hay ningún documento de que hubieran ido a su domicilio a entregar la maleta devuelta, y que tenía que ir a recogerla. Cuando se personó en la oficina de [REDACTED] para reclamar la maleta que su hermana le comunicó desde Ecuador que había sido devuelta, la estuvieron enviando de una oficina a otra, y nadie sabía dónde estaba y no apareció. Solicita 900 euros (700 € de ropa, 145 € de gastos de envío, y 50 euros de taxis para ir a las agencias). Adjunta reclamación enviada a [REDACTED] el 29 de agosto de 2017, documento de trazabilidad del envío, y facturas de compra de ropa.

La parte reclamada aporta escrito en el que alega que el envío objeto de reclamación se trata de un envío del Servicio Postal Universal, regulado en las disposiciones de la Unión Postal Universal, que fue enviado como paquete sin declaración de valor o seguro, y el régimen de responsabilidad ARBCRS32



Comunidad de Madrid

de los operadores e indemnizaciones está regulado en el artículo 23 del Convenio UPU, y en este caso no procede. El envío destinado a Ecuador, una vez en este país fue intervenido por las autoridades aduaneras, que en base a su normativa interna resolvió devolverlo al remitente por contener artículos de importación prohibido en Ecuador (ropa usada). Una vez que el envío se recibió en origen, con fecha 11 de julio de 2017 se intenta la entrega en el domicilio de la reclamante, y al no poder realizarse por ausencia se dejó el correspondiente aviso de llegada, quedando el envío depositado a disposición de la reclamante en la sucursal 98 de Madrid. Una vez transcurrido el plazo reglamentario de permanencia en esa instalación sin ser retirado, el envío se declaró caducado, tras lo cual se le dio tratamiento que establece el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en sus artículos 9.2 y 25. En cuanto al contenido del envío, no se puede conocer ya que se cursa cerrado y la normativa postal prohíbe su apertura para garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. La reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera un determinado contenido. De lo expuesto se desprende que la situación no es susceptible de ser indemnizada, toda vez que al envío objeto de controversia se le ha dado el tratamiento reglamentario.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta el documento que acredite el intento de entrega de la maleta en el domicilio de la reclamante, y que al encontrarse ausente se dejara el correspondiente aviso de llegada para ser recogida en la oficina de [REDACTED], y que desde que la reclamante compareció para reclamar la maleta al haber sido avisada por su hermana de la devolución, nunca apareció en ninguna de las oficinas a las que la remitieron. Asimismo, si la maleta hubiera sido destruida según manifiesta la empresa reclamada, considerando que la maleta llegó devuelta a España en julio de 2017 y que la reclamante acredita haber reclamado a [REDACTED] el 29 de agosto de 2017, la empresa no habría cumplido los artículos 24 y 25 sobre depósito y destrucción de los envíos postales del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, al haber sido destruida la maleta de forma anticipada al plazo establecido en la norma, y sin esperar a la resolución de la reclamación interpuesta por la parte reclamante. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante de acuerdo con el artículo 23 del Convenio de la UPU los gastos de envío (**146,79 euros**), no procediendo más abonos puesto que el envío se realizó sin valor declarado, y no consta prueba de su contenido y valor, no constituyendo prueba fehaciente que las prendas que aparecen en las facturas aportadas por la reclamante se correspondan con el contenido de la maleta, y finalmente tampoco están acreditados los gastos de transporte en taxi de una a otra oficina de Correos.

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.



Comunidad de Madrid

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 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, 28 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

