



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04645.5/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 09 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 21 de diciembre de 2019 envía un burofax a través de la oficina virtual de correos, eligiendo la opción de que el destinatario vaya a recoger el documento a la oficina. Le enviarían un email y/o sms con el número de envío para que pueda pasar a recogerlo.

El día 23 de enero de 2019 el destinatario no ha recibido ningún aviso de recogida y le dicen en la oficina que nadie ha avisado al destinatario. Pone una reclamación y el 1 de febrero de 2019, le dicen que no ha sido entregado por sobrante. Nunca facilitó dirección física del destinatario. Solicita devolución de los 15 euros abonados por el servicio de burofax no realizado+ 9 euros de la llamada de atención al cliente.

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. Expone que realizó muchas consultas antes de proceder al envío del burofax ya que quería asegurar que la información llegase sin incidencias. Alguna de las manifestaciones que realiza la empresa reclamada carecen de sustento, ya que nunca se facilitó la dirección del destinatario.

Explica que fue imprescindible la realización de la llamada al servicio de atención al cliente ya que se personó en la oficina para averiguar el estado de la tramitación y la empleada no pudo facilitar información solicitada porque se trataba de un envío a través de la oficina virtual de correos. Esta llamada se realiza desde la propia oficina de correos el día 21 de diciembre de 2018.



## Comunidad de Madrid

Solicita, además del reintegro de los 15 euros abonados por el servicio de burofax, el importe de los 9 euros de gasto de la llamada al servicio de atención al cliente.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante y se opone a la reclamación. Indican que el envío objeto de reclamación esta fuera de los encuadrados dentro del [REDACTED]

El burofax, objeto de la controversia, se trata de un "burofax premium" a través de una oficina virtual de [REDACTED] eligiendo para la entrega la opción de recogida en la oficina postal.

Señalan que el 4 de febrero de 2019, se informa al cliente que "se depositó el aviso de llegada en el buzón del destinatario con fecha 26/12/18, al no ser posible la entrega en el domicilio, pasando a la oficina de [REDACTED] durante un mes para que el destinatario pasara a retirarlo".

Como el servicio contratado no se realizó correctamente, se procedió a reintegrar a la reclamante, el importe abonado por el servicio.

No consideran procedente el abono del coste de la llamada a atención al cliente, ya que se le informó del funcionamiento del servicio, con independencia de que éste no se realizara correctamente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 9 euros, correspondiente al importe que abona la usuaria como consecuencia de la realización de una llamada, el día 21 de diciembre de 2018 a las 09:26 horas, a su servicio de atención al cliente por considerarse que este gasto se genera ante una falta de información precisa y puntual en la oficina física.

La empresa reconoce que el servicio contratado no se realiza correctamente y por ello ya abonó a la usuaria la cuantía correspondiente al servicio contratado (15 euros).

La reclamante manifiesta que personada en la oficina de [REDACTED] el día 21 de diciembre de 2018, pregunta a la empleada si le podía confirmar una serie de datos imprescindibles para asegurar su recepción, respondiendo la persona que la atiende que al tratarse de un envío por la oficina virtual, no dispone de la información.

Esta alegación no ha sido desvirtuada por la empresa, considerándose en el presente asunto que la modalidad de envío virtual, supone mayor coste a la hora de gestionar el seguimiento en incidencias en el envío/ recepción.

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.



## Comunidad de Madrid

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

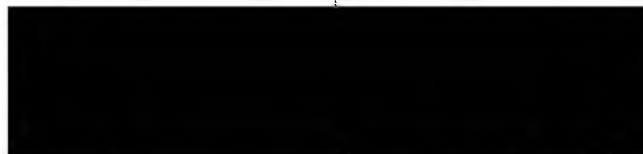
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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

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, 09 de octubre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

