

LAUDO ARBITRAL

N/R: 05 - ARBC - 04796.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

VOCALS:

██████████, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 lunes 7 de agosto manda una caja grande 200 de [REDACTED] con número de seguimiento, que no fue entregado a su destinatario en Zaragoza, cuando era un paquete 72 horas. La caja contenía ropa de firma, un sobre con 200 euros y paños de cocina.

Interpone reclamaciones a [REDACTED] y solo recibe el 24 de agosto por correo electrónico que le indemnizaban con 28,75 euros a través de correo postal. Se niega a recoger el giro y el día 30 de agosto se personan en el domicilio del remitente haciéndole varias preguntas sobre si habían recibido algún paquete.

Solicita que aparezca la caja entera con todo el contenido que asciende a unos 500 euros.

Indica la reclamante mediante escrito de fecha 2 de noviembre de 2017, que no dispone de ninguna acreditación del gasto, pero el total del paquete equivale a 600 euros.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 24 de agosto de 2017 que tras realizar investigaciones para la localización del envío, éstas han sido infructuosas por lo que como compensación a esta incidencia y de conformidad con las cláusulas que aparecen en el resguardo del producto contratado, se le ofrece la cantidad de 28.75 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.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Expone que en un primer momento le dijeron que no podía presentar una reclamación y que se tenía que personar físicamente. Reconoce que cuando hizo el envío, no leyó las condiciones del impreso, pero es que era clienta habitual de este servicio, y nunca anteriormente tuvo problema alguno.

Como [REDACTED] reconoce que el paquete no llegó quiere que se investigue qué pasos ha seguido el paquete y el rastro de su manipulación o departamentos por los que ha pasado el transporte de esa caja para que ésta aparezca y se la entreguen al destinatario. Subsidiariamente, que le reintegren su valor que asciende a 600 euros.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y expone que el envío de esta reclamación se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2 de la ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, no incluido por tanto dentro del ámbito del Servicio Postal Universal.

El envío, objeto de controversia, se cursó bajo la modalidad Paq estándar, y se rige por unas condiciones generales que constan en el impreso de imposición que cumplimenta el remitente. La reclamante no opta por la posibilidad de asegurar el envío, ni hace declaración de valor por lo la empresa remitió un giro a la usuaria por importe de 28,75 euros como indemnización, que ésta, rechaza.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada, **por una parte, reintegrarle la cantidad total de 31,06 euros** correspondiente a la suma de la tarifa abonada por el envío del producto pa1. Estándar a domicilio (16,57 euros) + indemnización prevista normativamente en función del peso del paquete, 2,180 euros (art. 57 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de Transporte terrestre por mercancías). **Por otro lado, deberá entregar a la solicitante, copia del registro de trazabilidad** del paquete desde que se entrega en oficina de origen, hasta que se confirma su extravío, con detalle de todos los departamentos y secciones (clasificación, reparto etc) por los que pasa, determinando en qué momento se declara extraviado.

No procede el abono de otras cuantías solicitadas al no haber acreditado la reclamante por ningún medio probatorio – a pesar de haber sido requerida por escrito- el valor del contenido del paquete enviado. Se confirma que tampoco existe reseña de valor declarado, a pesar de que esta opción está disponible para la usuaria, no pudiendo alegar desconocimiento de las condiciones establecidas, máxime cuando señala que era cliente habitual de este tipo de servicio.

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

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.

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, 12 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]