



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04982.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de abril 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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:

Envía un documento expedido por la policía nacional española y el día 21 de abril de 2017, antes de enviarlo, pregunta si dicho documento estaría en la zona de entrega antes de 22 de mayo de 2017, respondiendo que en quince días, estaría. Como no se ponían en contacto con ella, hace una reclamación por la página web el día 12 de mayo de 2017 sin contestación hasta el 7 de junio de 2017, para decir que había sido entregada, siendo esto mentira porque la persona destinataria ya estaba en España. Solicita que por daños causados, [REDACTED] haga un ingreso de los importes que han hecho generar por su incompetencia (dinero abonado por el envío correos, más intereses legales, así como indemnización por daños y perjuicios a concretar por la Junta Arbitral de Consumo).

Manifiesta la empresa por escrito de fecha 7 de junio de 2017 que el envío objeto de reclamación fue entregado en destino el día 23 de mayo de 2017.

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. Como no consigue averiguar lo sucedido a través de la empresa, acude a la comisaría para anular la primera carta de invitación, objeto del envío, y optar a una segunda ya que nunca llegó a recibirse el acuse de recibo de la primera a pesar de haberla enviado con un mes de antelación.

Solicita que le abonen los gastos ocasionados, así como lo previsto por no entrega- importe que desconoce-, en total 147,93 euros correspondiente al coste del envío que tuvo que hacer por otros medios, importes abonados de correos, copias de documentos etc.) Hay un escrito de la empresa en el que dice que se entregó, no siendo verdad.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Indicando en primer término que el envío objeto de controversia, se encuadra dentro de los descritos dentro del [REDACTED] regulándose la correspondencia Internacional en el Convenio de la [REDACTED] respondiendo los Operadores en caso de pérdida, expoliación y avería de los envíos certificados. Consideran en el presente asunto que en envío fue entregado en destino a una persona que se identifica en el domicilio permitiendo las legislaciones internas de los países posibilidad de entrega a persona distinta del destinatario. Se desconoce el contenido del envío, ya que éstos se cursan cerrados para cumplir con la garantía del secreto e inviolabilidad en las comunicaciones postales, por lo que no se puede imputar responsabilidad por daños a la compañía.

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 de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle** la cantidad de 7,67 euros abonadas por el usuario para el envío de una carta certificada el día 21 de abril de 2017 + el importe de la indemnización prevista para el caso de pérdida contemplada en el artículo 23 1.1.1 y el artículo 21.2.1 del Convenio de la [REDACTED] y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales.

Se considera que la carta certificada se ha extraviado y aunque la empresa manifiesta que se entregó, según informan [REDACTED] de destino, la [REDACTED] no justifica el cumplimiento de la segunda obligación en el servicio contratado, porque no se envía al reclamante el preceptivo acuse de recibo- de la identidad y firma del receptor- y la usuaria afirma que no se ha recibido.

No procede el abono de otras cuantías solicitadas porque la reclamante cumplimenta un impreso, que detalla condiciones generales del servicio, régimen de garantías, así como información relativa a otros servicios más específicos, entre los que se encuentra la opción de contratar un seguro (que no suscribe la interesada), desconociendo la empresa el contenido de la carta enviada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL