



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05783.6/2017

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 una carta certificada por [REDACTED] el día 14 de octubre desde Alicante a Madrid, conteniendo un pasaporte que necesitan para viajar el 4 de noviembre. El cartero decide devolver la carta como "extravío, no encontrado", sin preguntar al conserje, que está 24 horas. La carta se devuelve a Alicante y se encuentra perdida desde el 23 de octubre al 13 de noviembre.

Solicita recuperar 224,96 euros de los billetes de avión de un viaje que no se ha podido realizar por la mala gestión de [REDACTED]

La reclamante actúa como autorizada por [REDACTED], según consta por escrito en el presente expediente.

La empresa en fecha 28 de diciembre de 2017 presenta un escrito con el informe emitido por [REDACTED] e indican en primer término que no les consta autorización a favor de [REDACTED] para poder actuar en representación del remitente o del destinatario [REDACTED]

[REDACTED] No obstante se indica que las señas consignadas en la carta certificada estaban incompletas, ya que el [REDACTED] consta de 7 portales independientes y se comprueba en todos el piso 1D, no figura en ninguno de ellos. El envío entregado el día 13 de noviembre a persona coincide con el destinatario.



Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta mediante escrito de fecha 23 de enero de 2018 que la dirección estaba correcta ya que aunque la urbanización tiene 7 portales, calle y número estaban correctos, y el portal número 8 solo tiene 2 primeros y hay un conserje 24 h.

No dejaron aviso en correos y la devolvieron a Alicante y no les dieron número para el seguimiento. Tampoco se les informó de que para enviar dichos documentos tan importantes era mejor declararlos o hacer otro tipo de envío.

La carta certificada llegó 32 días después de lo previsto, con los consiguientes perjuicios y pérdida del coste de los billetes de avión,

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. Explica que cuando se produce el incidente y tienen conocimiento de que la carta no ha llegado, desde [REDACTED], no le dejan poner la reclamación y se tiene que esperar hasta el día 30 de octubre. Insiste todos los días, llamando por teléfono, para averiguar el paradero de su carta pero no le ofrecen explicación. El día 3 de noviembre presenta un escrito exponiendo la urgencia de disponer del pasaporte contenido en el envío, ya que el día 4 tenían los billetes comprados para viajar a otro país. Cuando se devuelve la carta certificada, no dejan un resguardo para recogerla en [REDACTED] y llegó a destino 32 días después.

Considera que la empresa no ha realizado ninguna gestión encaminada a realizar la correcta entrega (conserje etc) y tampoco ha sido correctamente informada, respecto de otras posibles modalidades de enviar un documento tan importante como es un pasaporte.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación señalando que la reclamante carece de legitimación activa para formular la reclamación, toda vez que no tiene la condición de remitente ni destinatario del envío.

No procede indemnización ya que la carta no se pudo entregar en destino, siendo devuelta y entregada a origen, a la persona que se identifica debidamente, siendo coincidente con el nombre del destinatario.

Se requiere para la entrega, que la dirección consignada sea completa, lo que no sucede en el presente caso, tal y como se ha expuesto en anteriores alegaciones, [REDACTED] consta de 7 portales independientes, y en las señas consignadas en el envío, se omitía ese dato.

No se considera que se tenga que indemnizar por los daños solicitados ya que no existe relación causa efecto, desconociendo el contenido del envío.

Se solicita la desestimación de la pretensión del reclamante.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral : en primer lugar, examina la excepción de falta de **legitimación activa** planteada por la empresa, considerando que la reclamante **sí reúne dicha condición**, al constar incorporada al expediente autorización para presentar la presente reclamación, cumpliendo por ello lo previsto en el artículo 5 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, sobre el secreto de las Comunicaciones postales.

Dado que el envío objeto de esta reclamación se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2º del artículo 15 de la Ley 4/1998, el sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, ha de entenderse en derecho.

Entrando en el fondo del asunto, se acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante, ya que el envío objeto de controversia, se remite por [REDACTED] desde Alicante, siendo destinatario [REDACTED] en la [REDACTED] tal y como consta en la copia del impreso de admisión.

Esta dirección, facilitada por el remitente, se considera "domicilio" en virtud de lo preceptuado en el artículo 32.2.b) del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales.

Queda probado que no se pudo realizar la entrega de la carta porque no se consignó de forma completa la dirección, constando que el [REDACTED] tiene 7 portales independientes y en el impreso incorporado al expediente, este dato no aparece.

En virtud de lo establecido en el artículo 12 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal de los derechos de los usuarios y del mercado postal, no estamos dentro de un supuesto de pérdida, robo, destrucción o deterioro, y, en consecuencia no procede indemnización. La compañía procedió a la devolución al remitente ya que no se puede dejar un acuse de recibo en un destino cuyo destinatario es desconocido.

No procede indemnizar por otros gastos solicitados, ya que no existe una relación causa- efecto, entre éstos y la gestión llevada a cabo por la empresa. La entidad reclamada no puede conocer el contenido del envío que se cursa, prohibiendo su apertura a los operadores postales, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 18.3 de la Constitución Española.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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