



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06027.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 2 de octubre de 2017 contrata en [REDACTED] el servicio de reenvío postal. El motivo era el cambio de domicilio y las posibles notificaciones procedentes de la agencia tributaria que podría recibir en los días siguientes porque estaba sometida a un proceso de inspección tributaria. en ningún momento fue informada que este servicio omite las notificaciones procedentes de la [REDACTED]. Tampoco se le informa adecuadamente de las condiciones del servicio por lo que considera un error en el consentimiento del mismo.

Solicita la nulidad del contrato y el reembolso de la cantidad abonada para la prestación del servicio que asciende a 34,97 euros. En su antiguo domicilio apareció un aviso de la llegada de la [REDACTED] el 19/10/17 que tampoco fue re-enviado.

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. Quiere insistir en el hecho de que cuando acude a la oficina de correos una de sus principales preocupaciones era recibir de la [REDACTED] cualquier notificación que llegase, pues estaba siguiendo un procedimiento tributario. En la oficina no le indican que no vaya a poder prestarse el servicio. Reitera su petición inicial, así como se le abonen otros gastos que esta situación le ha generado.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Señalan en primer término que el servicio objeto de esta reclamación se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2º, ya que no está incluido en el ámbito del [REDACTED], estableciendo limitación máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 euros.

El [REDACTED] es un reenvío postal que se rige por las condiciones que aparecen en el reverso del documento que cumplimenta la reclamante y que excluye las notificaciones y otros envíos certificados, siempre y cuando el remitente de los mismos no haya acordado lo contrario con [REDACTED]

Señalan que tras reclamación de la clienta se remite escrito en fecha 14 de noviembre de 2017 informando que se incluye en el apartado de: "no serán reenviadas las notificaciones del servicio de reenvío, cuando así el remitente lo haya acordado con su organización", las Notificaciones remitidas por la Agencia Tributaria.

No hay prueba de cómo se desarrollan los hechos en la oficina de correos, respecto de la información proporcionada y se considera que las condiciones del contrato aparecen claramente reflejadas, no reenviando un aviso de llegada de la [REDACTED] de 19 de octubre de 2017 porque ésta no admite reenvío de notificaciones.

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 **reintegrarle, la cantidad de 30 euros**, correspondiente a un porcentaje sobre el precio total abonado en fecha 2 de octubre de 2017 al considerarse que el contrato suscrito no se ha cumplido en su totalidad.

Este Colegio Arbitral estima que la información recibida por la usuaria a través del documento contractual no ha sido completa a los fines perseguidos por ella, ya que por una parte remite al cliente a consultar una listado de exclusiones, por otros medios: internet, teléfono 902, sin precisar, en el momento de la firma del documento, el detalle de la información necesaria para considerar validamente otorgado su consentimiento.

La reclamante afirma que consultó expresamente este tipo de reenvío- notificación de la AEAT- en la oficina y que no se excluyó el mismo. La empresa no ha desvirtuado la manifestación.

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, 17 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL