



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06566.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 que contrató el envío de un paquete a China, y no se envió según le indican porque no adjuntó la factura pro-forma, que sí adjuntó por correo electrónico unos minutos después de que le indicaran su falta el 20 de junio de 2018, correo que no fue contestado, y se niegan a devolver el importe de un servicio no proporcionado. Solicita la devolución del envío no realizado (52,50 euros).

La empresa reclamada aporta escrito en el que acepta someter la reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la empresa desarrolla su actividad como comparador de precios de envíos a través de su página web, y en ningún caso se encarga del transporte de la mercancía, siendo esta labor realizada por la agencia de transportes que el cliente escoge libremente de entre todas las que se muestran en la página web. El reclamante contrató a través de la web la realización de un envío con origen en Madrid y destino en China. Según ha indicado la agencia de transportes escogida por la parte reclamante, el destinatario no quiso hacerse cargo del paquete enviado, motivo por el cual fue devuelto a origen (adjunta documento facilitado por la agencia de transporte). En el apartado 10 de los Términos y Condiciones de contratación contenidos en la web de [REDACTED] se estipula "si por algún motivo imputable al cliente o destinatario no se pudiese recoger o entregar el envío, los gastos ocasionados serán a cargo del cliente (gastos de devolución incluidos)". Los Términos y Condiciones de contratación son expresamente leídos y aceptados por el usuario al momento de crear los envíos, no pudiendo finalizar la contratación si no han sido leídos y aceptados, pues resulta necesario que el cliente conozca toda la información para la correcta ejecución del servicio. Adjunta documentos con los datos de expedición y seguimiento, y apartado 10 de las Condiciones y Términos de su contratación.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que de acuerdo con la información reflejada en el documento sobre la trazabilidad del envío, el 20 de junio de 2018 se completó la documentación del envío, que finalmente fue rechazado en destino, por lo que la no entrega fue por causa ajena a la empresa reclamada, y de acuerdo con las términos y condiciones del contrato no procede que tenga que devolver a la parte reclamante el importe abonado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Madrid, 08 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL