

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**N/R.: None ARCB 00664.2.2022**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

**NIF**  
**CIF**

En Madrid, a 11 de noviembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D.####, en representaci6n de la Asociaci6n AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D.####, en representaci6n de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUENAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPANOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaci6n que puede resumirse en: Con fecha 23/09/2021 se devuelve una carta certificada, ya que no se inform6 de la entrega de la carta certificada ni se dejo ningun aviso en el buz6n de correos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentaci6n adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamaci6n, que

consta en el expediente y solicita: "recuperar los gastos generados a mi hija, ya que vino desde el extranjero a recoger el certificado y daños y perjuicios generados durante todo este periodo.

En su escrito de 27/10/2022 refiere: 1. Encargué la tramitaci6n exprés de petici6n de un certificado de nacimiento de mi hija por correo certificado a una empresa a trav6s de la web: 2. Pese a que la empresa remiti6 el certificado, #### no me dej6 notificaci6n en mi domicilio de la recepci6n del mismo; 3. Debido a la tardanza en la recepci6n del certificado, se produjeron los siguientes inconvenientes: Mi hija vive en Paris y realiz6 el viaje a Madrid sin poder llevarse el certificado, con el consiguiente disgusto y preocupaci6n. Mi hija fue a la C/ Pradillo para solicitar el certificado presencialmente y no pudo obtenerlo porque no atendian in situ debido a la pandemia, con el consiguiente riesgo de ir en transporte publico. El viaje cost6 el dinero que en la documentaci6n adjunta notifico. Tuvo que pedir dias de vacaciones adelantados en su trabajo. Todo esto se produjo en plena pandemia, con los riesgos que habia en esas fechas. Tuvo que postponer los permisos de su boda en el Ayuntamiento de Paris debido a que no present6 el certificado en la fecha propuesta. #### expresa en su argumentaci6n informaci6n que no es cierta, ya que no tuvo conocimiento de ninguna notificaci6n de llegada del certificado. Hemos estado muchas semanas pendientes de la llegada del certificado con la consiguiente preocupaci6n y trastornos generados; 4. Por todo lo expuesto, solicito en concepto de indemnizaci6n 1.000 euros por los gastos, daños y perjuicios generados. A



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y refiere:

1º.- Que la S.E, ##### , S.A, S.M.E., esta sujeta a los laudos que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta publica de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha ####.2º - Que con motivo de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se hizo necesaria la revision de nuestra ultima oferta publica de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que en 2011 se presentaron ante el Instituto Nacional de Consumo las nuevas Condiciones de adhesion, que seguidamente se detallan:a) Para los productos y servicios del articulo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.b) Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el sometimiento hade considerarse en el mas amplio sentido, con la limitacion de la cantidad maxima indemnizable, por la via arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).3º.- Por ello, le participo Jas siguientes

ALEGACIONESPrimera.- El reclamante NO cuantifica su pretensión económica. Pide recuperar unos supuestos

gastos en los que incurrió su hijo e indemnizacion por los trastornos causados.Segunda.- Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito remitido por el servicio de

Atencion al Cliente de esta Sociedad al reclamante el 22/11/2021 (se adjunta como DOC 1).

"Contestamos a la incidencia relacionada con el envio ##### #####3P, en la que nos informa que se ha devuelto y después ha tardado dos meses en recibirlo de nuevo.En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado. Hemos trasladado su incidencia a la unidad de reparto en destino y nos han informado, que en los casos en los que se presenta imposibilidad de entrega domiciliaria de un envio con entrega bajo firma, la comunicacion puede realizarse mediante la formalización de un aviso de llegada fisico, sms y/o e-mail. En su caso antes de dejar el aviso, el cartero ha llamado al timbre con el fin de realizar la entrega del envio certificado esperando un tiempo prudencial antes de emitir el aviso el dia 07 de septiembre de 2021. Finalizado el plazo de recogida se ha devuelto al remitente el dia 27 de octubre de 2021. Referente al tiempo transcurrido de dos meses que nos indica que ha tardado para recibir de nuevo el certificado, le informamos que si el remitente ha enviado el contenido de su certificado, seria con un nuevo envio que dispone de su propio numero de seguimiento. También le indicamos que es el remitente quién gestiona el posterior envio y y también depende de él cuando lo envia otra vez. Si necesita mas informacion, le sugerimos que se ponga en contacto con su remitente, dado que es el que contrato el servicio del envio y tiene las coberturas, garantias y posible indemnización en los casos de incidencia."Tercera.- Todo lo anterior, se puede comprobar en documento adjunto a estas alegaciones como

(SG 1) en el que se muestra la captura del seguimiento del envio objeto de esta reclamación arbitral. Se pueden comprobar todas las actuaciones del servicio Postal y las fases por las que ha pasado el envio ##### #####3P.

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al no quedar acreditado ni la procedencia ni la cuantía de la indemnización, daños y gastos solicitado. 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

Previa 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, 14 de noviembre de 2022

ARBCRS32