



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 01866.2.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D. #####, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que envió desde Palma de Mallorca un paquete el 12 de septiembre de 2019 que nunca llegó a destino en Majadahonda #####, y la empresa no reconoce el número del ticket del envío. Reclama 4.000 euros de las prendas de boda que contenía. Adjunta poder de representación, copia de documentos personales, escrito sobre los hechos, ticket del envío y escritos dirigidos y recibidos de la empresa de fecha 24 de septiembre y 31 de octubre de 2019 en los que comunica que no tienen constancia de la administración de ningún envío con dicho número y en dicha fecha. La parte reclamante aporta escrito firmado en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa. Con fecha 18 de julio de 2020, D? #####, autorizada en el expediente, aporta escrito manifestando que ##### nunca reconoció el número de ticket abonado por lo que no estamos ante una pérdida de encomienda; sino a la falta de reconocimiento de la factura emitida por #####. Si la empresa no reconoce su propia emisión difícilmente puede haber recibido el paquete. Adjunta detalle del contenido de la encomienda, y declara que es de uso personal para acudir a una boda y el valor económico es aproximado por referencia del mercado, no pretendiendo suma alguna por daños morales. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito alegando que el envío objeto de reclamación es un Paquete Estandar, y no está incluido en el servicio postal universal, por lo que de acuerdo con la oferta de

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito alegando que el envío objeto de reclamación es un Paquete Estandar, y no está incluido en el servicio postal universal, por lo que de acuerdo con la oferta de



Comunidad de Madrid

adhesion publica de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, esta limitado a la cantidad maxima establecida de de 210 euros. De acuerdo con las condiciones generales del servicio las garantias por extravio del paquete del Pag estandar nacional es una indemnizacion de 5,98 € por kg facturado. Segun se constata del documento del envio, este pesaba 8445,00 gramos, por el que abono una tarifa 21,90 euros, y como se puede observar el remitente no aseguro el envio, pues la casilla valores afadidos aparece en blanco. Tras la reclamacion se constat6 que el envio no habia sido entregado al destinatario ni devuelto al remitente, por consiguiente el departamento de atencion al cliente remito escrito de fecha 1/ de octubre de 2019 al reclamante en el que se le informa que seria compensado con /5,/2 euros de conformidad con las clausulas contenidas en el resguardo del servicio contratado. El citado importe se desglosa en 53,82 € (peso redondeado al alza del envio 9kg x 5,98 €) + 21,90 € (tarifa del paquete) se remiti6 mediante giro que no fue retirado de la oficina, por lo que fue devuelto. Concluye que se ha ofrecido al reclamante la indemnizacion prevista en la normativa aplicable al caso, y para obtener una indemnizaci6n mayor a la ofrecida el reclamante debia haber asegurado el envio. En cuanto al contenido alegado del envio, no se puede conocer porque los envios se cursan cerrados y porque se prohíbe su apertura puesto que los operadores postales deben garantizar el secreto e inviolabilidad de los envios. Solicita que se desestime la pretension del reclamante de todo lo que exceda de la indemnizacion legalmente prevista. Adjunta copia del escrito de fecha 17 de octubre de 2019 enviado al reclamante y pantallazo del envio del giro. Tras lo cual y, previa deliberaci6n, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR la pretension de la parte reclamante al considerar que el envio no entregado objeto de reclamacion no esta incluido en el servicio postal universal, y de acuerdo con la normativa aplicable al caso, Ley 15/2009, de 11 de noviembre del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancias (articulos 57 y 58) la empresa reclamada debe abonarle 75,72 €. indicar asimismo que la parte reclamante no contrato seguro y que no esta acreditado el contenido del envio, ni su valor con las correspondientes facturas de compra de los productos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 regulaci6n del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notifi caci6n, previa notifi cacion a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar, la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Accion de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correccion, aclaraci3n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Contra este Laudo cabe Accion de Anulaci3n 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 notificaci3n o si se ha solicitado correccion, aclaraci3n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.