



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01935.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de junio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se realiza un envío el 5 de diciembre con un coste de 20,65 € y no llegó a su destino por no recogida del mismo. Pero el destinatario no recibe aviso. Posteriormente, ##### indica una incidencia abierta por deterioro de la cubierta. El paquete contenía productos perecederos.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación 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 **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: 1º Que se le devuelva el coste del envío; 2º Que se le devuelva el dinero del contenido del paquete.

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

1º.- Que la S.E. #####, S.M.E., está sujeta a los LAUDOS que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993.

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 revisión de nuestra última oferta pública 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 adhesión, que seguidamente se detallan:

a) Para los productos y servicios del artículo 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.

Comunidad de Madrid

Sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

3º.- Por ello, le participo las siguientes ALEGACIONES:

Primera. - La reclamante cuantifica su pretensión en coste del envío (20,65 €) y contenido del paquete.

Segunda. - Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito (Doc.1) remitido por el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad al destinatario del envío PA09R#####. Asimismo se acompaña justificante de admisión (Doc.2), trazabilidad (Doc.3), y prueba de entrega (Doc.4) del Paquete Azul PA09R####, remitido por ##### el 05/12/2020, destinado a #####.

Tercera. - En el Doc.2 figuran las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO contratado por la #####:

2.- Régimen de Responsabilidad

2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro incumplimiento de los **plazos** de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web #####, en cualquier oficina de ##### o a través del teléfono de atención al cliente #####. Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto.

Reembolso: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, ##### procederá a la devolución de dicho importe. Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros).

Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades:

En la referida página web de ##### figuran las garantías del Paquete Azul:

Por deterioro: Indemnización: Desde el 27/06/2021 la indemnización será la tarifa abonada multiplicada por 4, más el valor declarado en el caso de haberlo contratado. Anterior a esta fecha, la indemnización era de 23,44 euros más el valor declarado contratado.

Cuarta. - Respecto a las manifestaciones de la remitente/reclamante, se deben hacer las siguientes observaciones:

-No avisaron al destinatario. La Directora de la Oficina telefoneó en varias ocasiones al destinatario, según se participa en el Doc.1

-Su cubierta ha sido dañada. Como refleja el Doc.1, el envío tenía daño en su embalaje exterior, pero ello no implica que el contenido interno sufriese daño alguno.

-Se me devuelva el dinero del contenido del paquete... no he recibido el paquete. La remitente/reclamante no aseguró el envío, por lo que nunca procedería indemnizar a la interesada con el valor del contenido del paquete, como máximo correspondería resarcir a la ##### con 23,44 €; no obstante, el envío solo sufrió daño en su embalaje externo y no ha sido extraviado, sino que fue devuelto por no ser retirado por el destinatario durante el **plazo** concedido, siendo finalmente entregado a la remitente/reclamante el 26/01/2021, por consiguiente, no proviene indemnización alguna.

En virtud de lo expuesto, solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación.



Comunidad de Madrid

De la documentación aportada al expediente se puede constatar:

- 1º Que el paquete no se entregó a su destinatario y fue devuelto al remitente con fecha 26/01/2021.
- 2º No se aporta prueba, por parte de la mercantil, de las llamadas realizadas por la directora de la oficina.
- 3º El paquete está deteriorado, según refieren ambas partes, y se desconoce si afectó al contenido o no, ya que no se aporta prueba de dicha circunstancia ni por el reclamante ni por el reclamado.
- 4º La mercantil ante el deterioro refiere que procede: "para antes del 27/06/2021 que asciende a 23,44 € y la fecha de solicitud es de 20/01/2021".
- 5º Se contrató el servicio Paquete Azul por un importe de 20,65 €.
- 6º No se aseguró el paquete por la reclamante ni se cuantifica el importe del contenido del paquete.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no se cumple lo contratado en el modelo de servicio Paquete Azul que se pueda documentar, este Órgano Arbitral acuerda correspondiente LAUDO en DERECHO y se estima parcialmente las pretensiones del reclamante en los siguientes puntos:

- 1º Devolver a la reclamante, según condiciones y cuantía fijadas en caso de deterioro por la mercantil para antes del 27/06/2021 que asciende a 23,44 € según importe establecido en las Garantías Nacionales. Dicho importe se debe abonar al número de cuenta que aporte la reclamante para este fin.
- 2º DESESTIMAR las pretensiones de la reclamante con respecto al importe del contenido del paquete, ya que no está asegurado su contenido, ni se detalla ni se cuantifica el mismo, ni se aporta documento que se pueda constatar el deterioro del contenido.

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

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

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.