



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02018.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Envío:

En Madrid, a 12 de diciembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El pasado 20/10/##### dejó en el buzón de la reclamante un aviso para recoger un paquete. Se acudió a la oficina el 27/10/21 y no lo encontraron, pidiéndole sus datos para buscarlo y avisarla. Se acudió hasta en tres ocasiones más sin éxito y le informaron que, por error, lo habían devuelto al remitente. Se reclama con ayuda del jefe de la oficina, a atención al cliente de ##### y, cada vez, respondieron que lo habían devuelto porque no se acudió a tiempo.

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: "reclamo me sea abonado el coste del producto que asciende a 53.15 € abonados al remitente".

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

"Primera. - El reclamante cuantifica su pretensión económica en 53,15 € abonados al remitente en USA.

Segunda. - Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito remitido por el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad al reclamante el 10/12/2021 (se adjunta como DOC 1). Nos ponemos en contacto con usted en relación a la incidencia que nos has hecho llegar sobre su envío UM 6#####S.

En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado.

Realizadas las investigaciones oportunas, le comunicamos que el envío se intentó entregar el 20 de octubre de 2021 sin ser posible su entrega. El envío fue avisado y posteriormente depositado en nuestra oficina de referencia durante 15 días, a la espera de ser recogido por el destinatario. Transcurrido el **plazo** indicado y no ser recogido, el envío ha sido devuelto al remitente.

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 envío."

Comunidad de Madrid

Servicio Postal y las fases por las que ha pasado el envío. Este tipo de productos (paquete ordinario con mercancías) no lleva un seguimiento, ni unas garantías especiales a la hora de su entrega, dado que es un envío ordinario, que de haber sido de unas dimensiones normalizadas, se hubiera depositado en el casillero domiciliario directamente, sin requerir ningún tipo de prueba de entrega ni identificación del destinatario. Se ha realizado el aviso de recogida en oficina por las dimensiones del envío.

Cuarta. - En otro orden de cosas, sobre un envío no entregado y devuelto al remitente, solo cabe **reclamación** del mismo por parte del remitente ya que es el propietario del envío hasta que no se realice la entrega efectiva del objeto postal por parte del Servicio de #####. Es decir, que el reclamante carece de legitimación para acudir a la vía arbitral por este asunto. En todo caso, la reclamante debería de recurrir a otro tipo de solución, como ponerse en contacto con la parte vendedora (remitente) y reclamar la devolución de lo pagado por el contenido del envío. Contenido que no se conoce, ni se puede determinar, ni mucho menos valorar.

Quinta. - Por tanto, ##### ha cumplido con las garantías y procedimientos inherentes a esta modalidad de envío. Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la **reclamación** de referencia y, se desestime la pretensión del reclamante.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la reclamante no envía el paquete, sino que es quien lo recibe. Por lo tanto, no existe legitimación activa para reclamar, ya que quien envía el paquete es quien está legitimado para iniciar este procedimiento. Por ello, este Órgano Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al no ser quien envía el paquete, sino quien lo recibe, y no tener legitimación activa para ello. Quien envía el paquete es quien ostenta dicha legitimación.

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.

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.



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.