



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02706.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de abril de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de 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 el 27 de noviembre de 2019 realizó el envío de dos decantadores cerámicos gruesos a Sofía (Bulgaria) desde la Oficina de ##### de Tres Cantos. El personal de correos le ofreció y contrató la opción de envío asegurado con valor declarado de 100 €. El paquete iba perfectamente embalado y protegido con plástico de burbujas, corcho blanco y prendas viejas de ropa. El paquete se entregó el 27 de diciembre de 2019, con una demora de un mes, según los **plazos** de entrega previstos y según le han confirmado en la oficina de correos de Tres Cantos. El paquete se entregó con un informe del servicio búlgaro de correos que certificaba el estado que le comunicó el destinatario y que ratifican las fotos que me envió: paquete en muy mal estado, abierto por un lateral y con las piezas de cerámica rotas, que el día 30 de diciembre presentó **reclamación** en la Oficina de ##### de Tres Cantos a la que adjuntó las fotos y el informe del servicio búlgaro de correos, reclamaciones ante la oficina de Tres Cantos. El día 5 de febrero recibe una contestación con fecha 21 de enero en la que le indican que van a analizar lo sucedido con ##### Bulgaria. El día 24 de febrero vuelve a reclamar sin respuesta. El día 28 de febrero recibo contestación de correo denegatoria. El día 29 de febrero presentó recurso a través de la Oficina de Tres Cantos. Solicita se analice el tratamiento de los seguros complementarios a los envíos de correos que parecen actuar como sobrecoste del envío, la respuesta de los servicios de atención al cliente que ante una **reclamación** y tras dos meses responden sin haber valorado siquiera la documentación presentada en el expediente, y finalmente ser compensado por el retraso en el servicio y la entrega en malas condiciones, con el producto roto.

La parte reclamada manifiesta que el envío objeto de **reclamación** está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal. Que el paquete figura en su sistema como debidamente entregado, pero existiendo acta de daños por parte del operador postal de Bulgaria procede resarcir con la indemnización fijada reglamentariamente, por avería en un envío internacional, con valor declarado. La cuantía total asciende a 143,65 euros, que se desglosa en valor declarado 100 euros, más devolución de la tarifa 43,65 euros. El reclamante no aporta prueba de las gestiones y el convenio de la UPU determina que los daños indirectos no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. En cuanto a la demora, la normativa no fija un **plazo** de entrega determinado.

Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, conforme a lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado y disposiciones de la Unión Postal Universal que se establecen en sus correspondientes congresos para el intercambio de la correspondencia internacional, **procede resarcir** con la indemnización fijada reglamentariamente por avería en un envío internacional con valor declarado, **debiendo la empresa reclamada devolver a la reclamante la cuantía total de 143,65 euros**, que se desglosa en valor declarado 100 euros, más devolución de la tarifa 43,65 euros.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulada, al no acreditar perjuicio económico alguno. No obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales, no son materia consumerista sino de orden civil. Queda expedita la vía judicial.

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.

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 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.