



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02775.1 / 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:

El pasado 22 de diciembre de 2020 fueron interpuestos sendos Burofax Premium a través de la sede electrónica de la empresa ##### con número de localización N##### ##### y N##### #####. Según la información de ambos envíos, estos fueron admitidos a las 7:18 y 7:43 horas respectivamente de dicho día. Al ser admitidos los dos antes de las 13 horas, debería haberse realizado el intento de entrega en la misma tarde de dicha jornada, pero esto sólo fue hecho en el segundo. En cuanto al primer burofax mencionado, el primer intento de entrega no fue realizado hasta el día 23 de diciembre a las 13:04 horas. No fue realizado el segundo intento de entrega hasta las 14:06 y las 13:19 horas respectivamente del día 28 de diciembre, resultando, en primer caso, no entregado, al ir dirigiéndose a una entidad comercial que cierra a las 14 horas sus puertas, volviendo a abrir a las 16 horas y no siendo intentada de nuevo la misma. Al ser el motivo jurídico de ambos burofaxes la interrupción de un **plazo** procesal, como consta en sus textos, y no haber sido intentado o entregados a sus destinatarios hasta seis días después de su interposición, no pudo producirse este efecto, siendo causado el correspondiente perjuicio a su emisor con las consecuencias que de ello se derivan.

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 por escrito en el expediente y manifiesta que solicita la debida explicación y compensación, en su caso, sobre la forma en que se ha actuado, y ante la respuesta dada por el organismo ##### a la **reclamación** formulada ante el mismo por el retraso en la tramitación de la entrega de los dos burofaxes, y que se reproduce a continuación para su constancia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, manifestando que en relación con la solicitud de arbitraje formulada por #####, #####

Comunidad de Madrid

Esta Junta Arbitral comparece y, como mejor proceda, formula de contrario la contestación en base a lo siguiente.

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.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el 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 pretensión del reclamante consiste en explicación y compensación.

Segunda. - El objeto de la presente **reclamación** se centra en la demora en la entrega de dos envíos Burofax. Las Garantías y **plazos** de entrega del servicio Burofax se determinan en la página web de ####, ####:

Por demora atribuible a ####, se devuelve la tarifa correspondiente al Burofax sin incluir los valores añadidos.

-Indemnización: se devuelve la tarifa abonada sin incluir los servicios adicionales.

-Condiciones: la entrega se realizará el mismo día (para envíos admitidos antes de las 13:00 y destinados a localidades con Unidades de Reparto Especial) y a la mañana del día hábil siguiente (para el resto de envíos). Quedan excluidos en el cómputo los sábados, domingos y festivos.

Tercera. - Se acompaña la carátula de admisión (Doc.1), trazabilidad (Doc.2), y prueba de entrega (Doc.3), del envío N##### ####, donde se observa que fue admitido el 22/12/2020, a las 07:18 horas, por el que el #### abonó una tarifa de 22,36 €, y el primer intento de entrega se realizó al día siguiente, el 23/12/2020, con resultado ausente, volviéndose a intentar la entrega el 28/12/202, con resultado igualmente infructuoso, siendo entregado finalmente el 07/01/2021. Dado que el envío iba destinado a la localidad de Madrid, que dispone de Unidades de Reparto Especial, y el primer intento de entrega no se efectuó el mismo día de la imposición, sino al día siguiente, procede resarcir al #### con el reintegro de la tarifa (22,36 €), según las garantías del servicio contratado.

Cuarta. - Asimismo, se adjunta la carátula de admisión (Doc.4), trazabilidad (Doc.5), y prueba de entrega (Doc.6), del envío N##### ####, donde figura admitido a las 07:43 horas del 22/12/2020, y consta intentado la entrega el mismo día a las 09:11 horas; al hallarse ausente se intentó entregar de nuevo el 23/12/2020, siendo



Comunidad de Madrid

el burofax N#### #### se entregó sin demora, ya que el primer intento de entrega se realizó el mismo día de la imposición, lo que interrumpió el cómputo del **plazo** de entrega. Por lo tanto, se solicita que se dé por cumplido el trámite de contestación a la **reclamación** y se desestime la pretensión del reclamante, excepto en lo que se refiere al reintegro de 22,36 €.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º El reclamante no aporta ni cuantifica cuáles son sus pretensiones económicas en su escrito inicial y no lo aporta a pesar de habérselo solicitado por este Órgano Arbitral.

2º El reclamante no contesta al uso personal o profesional ni presenta solicitud de arbitraje debidamente cumplimentada a pesar de haber solicitado por este Órgano Arbitral dichos datos.

3º La mercantil, en su escrito de fecha 14 de junio de 2022, refiere proceder al abono del burofax por importe de 22,36 € al reclamante.

Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a abonar al reclamante el importe de 22,36 € al número de cuenta que debe aportar el reclamante para dicho fin.

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.

Comunidad de Madrid

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.