



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03835.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 lo siguiente: el reclamante envió un paquete con valor declarado de 500 euros, pagando para ello un seguro. El paquete fue entregado en el domicilio indicado con signos de haber sido mal manipulado, con desperfectos en su interior y rotura de los artículos. El embalaje presentaba abolladuras y golpes, aunque la mercancía estaba debidamente empaquetada. El reclamante solicita el pago íntegro del valor declarado por importe de 500 euros, más el importe del envío por la cantidad de 27,85 euros, totalizando 527,85 euros.

La parte reclamante añade en el escrito del 11 de enero de 2022 que el precio del seguro se incluye en el total del envío y que no le facilitan ningún otro documento al respecto del seguro. Además, indica que en el momento del envío del paquete no le dieron condiciones específicas de la contratación del seguro, ni verbalmente ni por escrito. El producto que envió es un producto electrónico personalizado a petición del comprador y que él realizó, por lo que no hay factura como tal. Son productos electrónicos para juegos y eventos de Airsoft. En este caso concreto, vende el artículo por 475 euros y el importe del seguro que contrata es de 500 euros. El perjuicio causado al recibir el cliente el artículo dañado fue que tuvo que gestionar de nuevo todo el producto y realizar un nuevo envío al cliente, lógicamente con otra mensajería.

La parte reclamada alega que, de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por esta Sociedad, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, el envío al que se refiere la presente **reclamación**, al tratarse de un Paq Estándar Domicilio, no está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, por lo que la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de envíos, a tenor del ámbito de la referida oferta pública, está limitada a la cantidad máxima allí establecida 210 €, resultando por ello que en el caso que nos ocupa el convenio arbitral únicamente queda formalizado por dicha cuantía, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone "Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta". El reclamante cuantifica su pretensión en 527,50 €. Consecuentemente, esa Junta Arbitral.



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

De acuerdo con el punto 2.2 de las Condiciones Generales, "Reclamaciones", se establece que "#### considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial, a la recepción del envío". En cuanto a las tres fotografías presentadas por el reclamante para respaldar su **reclamación** de indemnización, cabe señalar que solo demuestran las condiciones del objeto fotografiado en el momento en que se tomaron las instantáneas, pero no prueban cuándo, dónde o en qué circunstancias se produjo el deterioro que se refleja en alguna de ellas. Además, el remitente/reclamante no ha proporcionado la factura de reparación o reposición a la que se hace referencia en las condiciones del producto Paq Estándar. Dado que existe una contradicción entre lo que afirma el #####y ####, es necesario hacer referencia a las normas que rigen la distribución de la carga de la prueba, según lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, cuyo artículo 217.2 establece que "[...] corresponde al actor [...] la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda [...]". Por lo tanto, el #####debe demostrar fehacientemente los hechos que alega, es decir, que el envío se entregó dañado, y en este caso, estos hechos solo se justifican en su testimonio exclusivo, lo que no es suficiente para considerarlo cierto. En consecuencia, se solicita que se desestime la pretensión del reclamante.

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo con lo suscrito por #####, pues el paquete llegó roto por dentro, eximiendo su custodia por rotura. Pues no solo es visual el paquete si fue maltratado, también eso se ha de tener en cuenta. No se agarren a que el paquete por fuera no sufre rotura alguna o desperfecto. Es muy fácil solo con visualizar el paquete superficial, pues los paquetes se apilan unos encima de otros, se machacan con el peso de unos sobre otros, se tiran de forma descontrolada a jaulas y vehículos. Ellos son los responsables de la guarda y custodia desde el momento en que se lo entregó, por eso pagó un seguro aparte por sustracción, deterioro o rotura.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto, aunque la empresa reclamada manifiesta que el reclamante es un cliente habitual, el propio reclamante manifiesta, en escrito de fecha 11 de enero de 2022, que "... el cliente recibió el artículo dañado debiendo gestionar de nuevo todo el producto y realizar nuevo envío al cliente con otra mensajería...", concluyéndose que es una actividad empresarial y las relaciones contractuales **entre partes** no es competencia de este Colegio Arbitral.

El artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, donde se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que el Sistema Arbitral de consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios ()

Comunidad de Madrid

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.