



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05792.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 08/06/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN DERECHO.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, con la prestación del servicio recibido por ##### en el envío de una botella de vino que realizó el día 27/05/2021 a través de la modalidad ordinaria, sin certificar, por el que abonó 21,10 € y el que, según indica, le fue devuelto cuatro meses después a su domicilio, al no ser posible la tramitación del mismo por contener un producto con alcohol, circunstancia sobre la que manifiesta no se le informó en la oficina de correos. Por lo cual, y tras la **reclamación** infructuosa seguida ante la propia compañía postal, presenta solicitud de arbitraje reclamando el reintegro del importe abonado por la tramitación del envío.

Convocada la audiencia escrita el 18/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece ante la audiencia y reitera su **reclamación**, fundamentando su posición en que la oficina postal donde realizó el envío objeto de controversia no le informó ni le facilitó por ningún empleado de la oficina folleto informativo en el que pudiera consultar las particularidades de los productos considerados peligrosos, como fue el caso de la botella de vino que envió. Alega al efecto lo dispuesto en el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, relativo a los derechos de los usuarios de los servicios postales, el cual establece que esos usuarios tendrán, entre otros, el derecho "a una información completa, veraz y puntual, de los servicios postales y de las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, indemnizaciones y **plazo** en el que serán satisfechas y las normas técnicas que resulten aplicables, incluyendo los procedimientos y medios de **reclamación** y los recursos que procedan". Por lo que solicita, además de la devolución del importe de 21,10 €, la mejora de los protocolos de atención al cliente al ser necesario, según expone textualmente que "el catálogo de productos y folletos informativos, que como la misma mercantil alega, deben estar, además, dispuestos en las oficinas".

Comunidad de Madrid

En la **reclamación** presentada a la empresa ##### el 17/08/2021, la reclamante expone textualmente lo siguiente: "Envío como carta ordinaria un paquete el 27/05/2021 y después de 2 meses y medio se me devuelve, tras ir a las dos oficinas, la de UK y la de España Nuevo Baztán, para ver qué pasa con él. Nada se sabe y me llega envío el día 16/08/2021 con una nota en la que se dice que ha sido parado el paquete el 28/05/2021 a las 16:51 líquido S/D, #####. Si ha estado parado todo el tiempo desde que yo lo envié, reclamo el dinero pagado."

Asimismo, el órgano arbitral toma en consideración la respuesta de ##### a esa **reclamación**, respuesta que esta empresa reproduce en las alegaciones remitidas a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid durante la tramitación del presente procedimiento de arbitraje, que se transcriben en el apartado siguiente de este LAUDO.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, reproduciendo el contenido del escrito de fecha 22/11/2021 dirigido a la señora ##### tras la **reclamación** previa que presentó ante el servicio de atención al cliente de #####, escrito en el que se exponía que el envío objeto de controversia se realizó en una modalidad (correspondencia ordinaria), de la que no es posible realizar seguimiento, a fin de verificar los motivos de los hechos reseñados por la reclamante (ni lleva asociadas las garantías que solicita, en concreto, la devolución del precio pagado), ya que son envíos que carecen de código de registro, no se entregan bajo firma, y su procedimiento de gestión es la entrega o devolución (según corresponda), sin ser necesario registrar sus eventos, ni la firma, ni datos de la persona receptora. En este sentido, ##### informa que dispone de un catálogo de servicios con diferentes características en función de las necesidades de información, fehaciencia, prueba de entrega, seguro, etc. que precisen sus clientes y usuarios, sugiriendo por tanto a la reclamante la consulta del folleto informativo disponible en las oficinas de la compañía reclamada para acondicionar su envío y las mercancías que tiene prohibidas su circulación, con el fin de evitar lo acontecido.

Manifiesta asimismo que de acuerdo con la normativa internacional, los operadores postales no son responsables de las decisiones que, ya sea la administración aduanera de los países como los servicios de seguridad de los aeropuertos, adopten con envíos cuyo contenido, después de ser escaneado por el personal de seguridad, es considerado o sea valorado como material peligroso, recordando que sus competencias se limitan al transporte de ida de la carta hasta el operador de ##### de destino y el transporte de vuelta y entrega al destinatario del envío devuelto por el país de destino.

Por otro lado, y por lo que respecta a la alegación de la reclamante, relativa a la falta de información recibida en la oficina de correos en la que realizó el envío, expone textualmente que "es ampliamente pretenciosa, ya que nuestros empleados orientan al usuario sobre las preguntas que estos realizan y no sobre todo el catálogo de productos y servicios que ofrecemos y mucho menos, sin requerimiento del cliente, informamos de garantías, pesos, medidas, productos admitidos, productos prohibidos, **plazos** de entrega, de todas las modalidades de envíos que tenemos. ¿Esto es lo que entiende la ##### por información veraz y completa? De hacer esto cada cliente estaría en nuestra ventanilla una semana hasta tener toda la información."

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano 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 órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de ##### ##### puesto que si bien queda acreditado que #####



Comunidad de Madrid

Paquete depositado por la reclamante en una de las oficinas de la empresa reclamada, esta parte ni ha desmentido ni ha contestado a lo manifestado por la reclamante en escrito remitido a la citada compañía postal el 17/08/2021, al exponer la misma que el paquete había sido parado el paquete el 28/05/2021 a las 16:51 líquido S/D, Víctor, sin explicar el motivo del retraso en la devolución del paquete al haberse remitido mediante la modalidad “carta ordinaria”. Esta circunstancia no se acomoda con el derecho a la protección de los envíos no entregados que la reclamante ostenta de acuerdo con la Ley 43/2010, del servicio postal universal, derecho que en la página oficial del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (####) se especifica como “Derecho a que respecto de los envíos que por cualquier causa no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente, se establezcan reglas sobre el procedimiento de averiguación del domicilio, procedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, **reclamación** y destrucción de los envíos.” Por otra parte, la compañía reclamada no aporta prueba alguna sobre las características específicas de la modalidad de envío elegida por la reclamante (por ejemplo, uno de los folletos informativos que, según manifiesta, la cliente tenía a su disposición en la oficina de correos), por lo que no queda acreditado que se le advirtiera de las posibles eventualidades que pudiera sufrir el mismo, como lo ocurrido con el que es objeto del presente arbitraje. Por consiguiente, #### no ha cumplido con el derecho de la reclamante, como usuaria del servicio postal, de recibir “una información completa, veraz y puntual” de ese servicio y de “las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, indemnizaciones y **plazo** en el que serán satisfechas y las normas técnicas que resulten aplicables” ni, por ende, con el derecho reconocido a los consumidores en el artículo 12 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, precepto que establece la obligación de los empresarios de poner en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, de los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados. Tampoco ha cumplido con la obligación establecida en el artículo 60 del mismo texto normativo, relativa a la información previa, relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato que debe suministrarle el empresario al consumidor, de forma clara, comprensible y accesible y, en concreto, y por lo que respecta al servicio objeto de arbitraje, de los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio. Lo estipulado en los preceptos citados contrastan con lo manifestado por la empresa reclamada en sus alegaciones al exponer que es responsabilidad del remitente conocer la normativa vigente en cuanto a los embalajes y las mercancías de circulación prohibida o peligrosa o que sólo a requerimiento del cliente se informa de, entre otras cuestiones, los **plazos** de entrega del producto. Consecuentemente, #### deberá devolver la mitad del importe abonado por la reclamante por la tramitación de su envío, en concreto, 10,05 €.

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

Comunidad de Madrid

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