



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05863.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de octubre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: que el reclamante envió el 29/03/2021 un paquete Premium por 13,90 euros. Se le notifica que se ha dado el envío por extraviado, correspondiéndole una indemnización por valor del importe de 114,9 euros. Que dicho importe es insuficiente para cubrir el coste de reposición de tres terminales móviles por un importe mínimo de 1000 euros. Que es cierto que no se hizo una declaración de valor pero tampoco se informó del derecho a asegurar el envío por su valor real o coste de reposición. Solicita una compensación por el coste de reposición de los tres terminales.

La parte reclamada alega que, según afirma el propio reclamante, el envío objeto de controversia se cursó como producto Paq Premium, servicio que se rige por las Condiciones Generales del Servicio que constan en el impreso de imposición que hubo de cumplimentar el remitente al imponer el paquete (señalar que, debido al tiempo transcurrido, no ha sido posible recuperar dicho justificante de admisión de los sistemas informáticos de #####). En concreto, en el epígrafe 2.- Régimen de Responsabilidad" de las referidas Condiciones Generales se establece lo siguiente: "2.1. - Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los **plazos** de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (pueden consultar estas garantías, condiciones, y cuantías en la página web #####, en cualquier oficina de ##### o a través del teléfono de atención al cliente [...] Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades; 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extra viado; y 3) por reparación del objeto dañado". Asimismo, tal como se recoge en el epígrafe 2.1 de las citadas Condiciones Generales, en todas las Oficinas postales se informa a los usuarios de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta #####, información que incluye las correspondientes garantías indemnizatorias. En concreto, esa información está disponible en las Oficinas postales, en la página web de ##### y en el teléfono de atención al cliente. Como se desprende del expediente, el envío objeto de la presente **reclamación**, Ref. PK0BT##### fue impuesto con fecha 29/03/2021 por el ##### como Paq Premium Domicilio, por el que abonó una tarifa de 13,90 €. Asimismo, de conformidad con lo manifestado en el texto de la **reclamación**, el paquete no fue asegurado. En relación con dicho objeto, el ##### formuló **reclamación**, 1-#####, que fue contestada en los siguientes términos: "Le comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso. Según las investigaciones

Comunidad de Madrid

Realizadas y tras tratar de localizar el envío por las diferentes unidades por las que ha transitado, se ha dado el envío por extraviado. Por ello, le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 114,9 euros a ser abonada en los próximos días mediante Giro. De acuerdo con lo informado al cliente, ##### remitió al interesado el giro ED#####OF por importe de 114,90 €. Tal y como consta en nuestros sistemas, tras haberse intentado la entrega a domicilio con resultado de “ausente”, dicho giro fue “avisado” al destinatario (el reclamante) el día 19/05/2021 para que procediese a su retirada en oficina. Según las garantías del producto contratado descritas en la Alegación tercera, para el supuesto de pérdida o extravío de envíos sin seguro ni declaración de contenido, corresponde una indemnización de 6,28 euros por kilogramo facturado más la tarifa abonada. En aplicación de lo anterior, se remitió al #####giro por el referido importe de 114,90 €, que se desglosa en los siguientes conceptos: (peso del envío x 6,28 €) + 13,90 € (tarifa del paquete). En cuanto a las manifestaciones del reclamante, referentes al modo en que fue informado por el personal de ##### (“... es cierto que no se hizo una declaración de valor, pero tampoco se informó del derecho a asegurar el envío por su valor real o coste de reposición”), debemos manifestar que no tiene objeto polemizar sobre esta cuestión, ya que no existe prueba de los términos en que fue informado el interesado. En todo caso, los clientes pueden consultar las garantías y condiciones de los diferentes productos que ofrece ##### (en la página web #####, en cualquier oficina de ##### o a través del teléfono de atención al cliente #####). Por lo tanto, el #####no puede trasladar a esta Sociedad la responsabilidad que tenía como remitente de optar por uno u otro servicio. Finalmente, en cuanto al contenido del paquete, que según manifiesta el reclamante tenía un valor de más de 1000 €, procede significar que el interesado no puede probar de manera fehaciente que el envío tuviera dicho contenido, ya que los tickets de compra que aporta al expediente para acreditar ese extremo únicamente demuestran que se adquirieron los artículos que allí se indican, lo cual no prueba que ese fuera, precisamente, el contenido ni el valor del envío, ya que podría tratarse de cualquier otro.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconociendo ##### el extravío del envío, apreciando que la factura de compra aportada aparece a nombre diferente del reclamante, que no queda acreditado el contenido del paquete, no estando asegurado ni existiendo declaración del valor económico del envío, y vista la disposición de la información de los productos y servicios prestados por ##### en las Oficinas postales, en la página web de ##### y en el teléfono de atención al cliente, se acuerda que **la empresa reclamada indemnice al reclamante**, en concepto de peso del envío x 6,28 € + 13,90 € por tarifa del paquete, **por valor de 114,9 euros**, de conformidad con las garantías relativas a la pérdida recogido en el Régimen de Responsabilidad de las Condiciones Generales del Servicio contratado.

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.



Comunidad de Madrid

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.