



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05959.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que habiendo contratado un envío a Colombia, declarando su valor y habiéndolo asegurado, el paquete no ha sido entregado a su destinatario, ni se le ha devuelto, ni ha sido indemnizado. Solicita la entrega al destinatario, o la devolución del objeto y el importe pagado, o la indemnización y el importe pagado. Adjunta el justificante de envío.

La parte reclamante aporta escrito firmado, aceptando que el arbitraje sea resuelto en derecho, de acuerdo con la oferta de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

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.

La parte reclamada aporta escrito al que anexa los escritos enviados a la parte reclamante en relación con la incidencia, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el servicio de atención al cliente ya comunicó a la parte reclamante la información facilitada por el operador de destino: "El envío ingresa a nuestro país y fue trasladado a depósito aduanero (re-premundo) por cambio de modalidad.

En vista de la información obtenida, es necesario que el usuario se acerque a las instalaciones del Servicio Postal Nacional ##### para solicitar la guía madre del envío.

2.- Me permito informarle que posteriormente deberá comunicarse con la oficina de ##### ubicada en la ##### en Bogotá D.C. para adelantar los trámites de nacionalización directamente, comunicando al ##### 0 ext. 108.

El envío ya no está en nuestra operación o custodia. No puede ser devuelto ya que incumple las condiciones de la modalidad de importaciones de tráfico postal y envíos urgentes. Debe realizar el trámite de nacionalidad directamente con #####.

Comunidad de Madrid

Reclamada, alegando que contrató el servicio el 26 de febrero de 2021 pagando un importe de 38,89 €, y asegurado el reembolso del mismo por un valor de 150 €, si el envío no se realizaba, hecho que no se ha producido porque la empresa operadora en el destino informa que no se ha podido realizar. La empresa reclamada se exime de toda responsabilidad y sugiere que negocie con la empresa en Colombia. Desconoce y lamenta los motivos por los que no hayan podido hacer la entrega, pero tienen que cumplir las obligaciones contractuales e indemnizarle por el importe contratado, ya que no está incluido en ninguna de las extensas cláusulas que les eximiría, según el documento que le entregaron cuando contrató.

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, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el envío a Colombia objeto de **reclamación**, fue retenido por las autoridades aduaneras del país de destino que actúa conforme a su normativa interna, no pudiendo intervenir el operador postal. Corresponde al remitente la obligación de informarse de las condiciones de importación que existen en el país al que dirige su envío.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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

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.