



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06154.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de marzo 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 #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE MADRID 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, con fecha 28 de diciembre de 2020, se entregó en la oficina de correos de Bebible León un colchón de visco grafo sin desembalar para proceder a su devolución al vendedor ##### en Madrid. Transcurridas varias semanas, viendo que no llegaba a su destino, se presentaron varias reclamaciones a correos indicando que el artículo había sido extraviado. Al no recibir el artículo, el vendedor se niega a devolver el dinero que había pagado por la compra. Se solicita a correos una solución, dado que han transcurrido más de 5 meses y solo se comunica que se sigue investigando el paradero del artículo extraviado.

La parte reclamada alega que, dado que los hechos que han motivado la presente **reclamación** están relacionados con el servicio de #####, procede hacer una breve referencia a dicho servicio. Al respecto, hay que señalar que es un servicio que presta ##### a aquellas empresas que optan por su contratación, servicio mediante el cual dichas empresas ofrecen a sus clientes la posibilidad de realizar devoluciones y cambios. En el caso que nos ocupa, de la documentación que obra en el expediente, se desprende que el envío objeto de controversia está relacionado con la devolución de un artículo que el ##### realizó a la empresa #####. Según consta en el justificante de admisión del envío objeto de controversia que obra en el expediente, se trata del #####, refª L32C##### 412#####, que fue impuesto por ##### en la Oficina de ##### de Bebible, y cuyo destinatario era la empresa #####, en Madrid. Se observa en dicho documento que el ##### no pagó tarifa alguna a ##### (Importe a pagar: 0,00). El ##### formuló **reclamación** en ##### en relación con dicho envío, en respuesta nuestro servicio de Atención al Cliente le remitió escrito de fecha 18/02/2021, en el que se le informaba: "Si desea reclamar cualquier incidencia relacionada con el envío, debe contactar con la plataforma con la que contrató el servicio, para tramitar a través de ellos la correspondiente **reclamación**".

Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que la parte reclamada carece de legitimidad pasiva necesaria al estar contratado el servicio con la empresa #####.

No obstante el reclamante podrá reclamar al proveedor del producto por ser el contratante del servicio.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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