



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06384.6 / 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 lo siguiente: En febrero de 2021 enviaron un paquete desde USA por valor de 331,67 euros. El 5 de marzo pagaron el presupuesto de importación del envío por importe de 101 euros. El 9 de marzo recibieron la factura de pago a través de la página #####. Han pasado tres meses y el paquete no ha llegado a su destino, por lo que presentaron varias incidencias. El 26 de mayo recibieron respuesta a una de ellas informándoles que su envío está extraviado. Solicitan localizar el paquete, devolverlo al remitente y la restitución del importe pagado por concepto de importación.

La parte reclamada alega que el envío objeto de controversia, referencia CV0#####S, tuvo entrada en la Oficina de Cambio Madrid Barajas, donde fue sometido a los oportunos trámites aduaneros de importación. La ##### abonó 101 € en concepto de presupuesto aduanero, y el paquete fue liberado para su entrega en destino, pero se perdió su trazabilidad y no pudo ser localizado, por lo que se consideró extraviado. El servicio de Atención al Cliente de esa sociedad remitió un escrito a la interesada informándole: "...conforme a la política de calidad y garantías en los envíos internacionales, la posible indemnización corresponde al remitente del envío, por lo que recomendamos que se ponga en contacto con él para que curse la correspondiente **reclamación** ante el operador de su país". Por su parte, el departamento de ADT Postales ha solicitado a la ##### un número de cuenta bancaria para proceder a la devolución del importe pagado, 101 €, por el envío CV0#####S, que fue despachado y devuelto a origen por error. Se va a reintegrar a la ##### el presupuesto que abonó.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que se requiera a ##### que expida un documento en donde se declare la pérdida del envío de referencia. Asimismo, se le reparen los daños y perjuicios provocados por el retraso y pérdida del paquete, pues parece evidente que después de 419 días o un año y dos meses, la afectación por no tener la posesión de lo que en su momento le fue enviado es considerable.

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 se acuerda que la empresa reclamada proceda a la **devolución** del importe pagado por la reclamante en concepto de presupuesto aduanero, **101 €**, por el envío CV0####S, que fue despachado y devuelto a origen por error.

Asimismo, tal y como fue informada por la parte reclamada, conforme a la política de calidad y garantías en los envíos internacionales, la posible indemnización corresponde al remitente del envío, por lo que puede ponerse en contacto con él para que curse la correspondiente **reclamación** ante el operador de su país

En cuanto a la indemnización de gastos y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil. Queda expedita la vía judicial para formular 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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.