



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07457.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de septiembre 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, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 2 de julio de 2021 envió dos cajas de cerezas (las llevó abiertas para que los empleados de ##### vieran el producto) a ##### en Valencia (19,145kg) por la que pagó a ##### 31,90€ para que la lleven a su domicilio en el **plazo** de 48 horas. La entregan en estado de basura el día 9 julio de 2021. ##### no se responsabiliza de nada y sólo hace que pedir documentos, tras presentar yo una **reclamación**. Y a su hermana ##### (19,025kg) por la que pagó 31,90€ para que la lleven a su domicilio en el **plazo** de 48 horas. ##### no se responsabiliza de nada. No la llegan a entregar y una semana después me comunican que se ha perdido. Solicita una indemnización de lo material 378,15€ y, además, una cantidad por daños y perjuicios y que se depuren responsabilidades para que en un futuro no vuelva a ocurrir algo similar.

La parte reclamada alega que, como cuestión previa, procede señalar que, de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por esta sociedad, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, los envíos a los que se refiere la presente **reclamación**, al tratarse de Paq Premium Domicilio, no están incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Por lo tanto, la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de envíos, a tenor del ámbito de la referida oferta pública, está limitada a la cantidad máxima allí establecida (210 €). En consecuencia, en el caso que nos ocupa, el convenio arbitral únicamente queda formalizado por dicha cuantía, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone: "Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta".

Según se desprende de los justificantes de admisión, cuyas copias aporta la interesada al expediente, los envíos objeto de controversia son dos Paq Premium Domicilio, sin seguro ni valor declarado (como se observa, la casilla de "Valores añadidos" figura en blanco). Dicho servicio se rige por las condiciones generales que constan en los mencionados justificantes: "Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que"

Comunidad de Madrid

Se aplican al envío de mercancías peligrosas las siguientes condiciones que serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío, independientemente de si firma o no en este albarán no negociable. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para #####, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. Será por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del **plazo** garantizado, según productos que así lo contemplen. ##### no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por #####. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. 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. Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Tal como se recoge en las 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 #####. En concreto, esa información está disponible en las Oficinas postales, en la página web de ##### y en el teléfono de atención al cliente, y para que ese Colegio Arbitral tenga conocimiento de las características del envío objeto de controversia, producto Paq Premium, a continuación se transcribe las Garantías Nacionales, por extravío, que figuran en la página de web de esta Sociedad, que afectan a de dicho producto: Indemnización: 6,276 € por kg facturado (5,98 € por kg facturado para envíos admitidos antes de 2021) más la devolución de tarifa. Se desprende que fue remitido por #####, desde la Sucursal 1 de Majadahonda, destinado a Valencia. Según se observa en su trazabilidad, fue entregado el 09/07/2021 a su destinataria, #####, como evidencia la prueba de entrega. Con motivo de la **reclamación** formulada por la interesada, el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad, remitió escrito, a la #####, donde se destaca lo siguiente: "... su envío ha sido entregado al destinatario dentro del **plazo** comprometido para su producto, el 09 de julio de 2021, tras haber tenido que confirmar con el remitente la dirección de la destinataria. Asimismo, ##### no se responsabiliza que el contenido de un envío sea perecedero, por lo que no procede indemnización alguna...". En cuanto al envío PK0BG##### de su justificante de admisión se observa que fue remitido, por #####, desde la Sucursal 1 de Majadahonda, como Paq Premium Domicilio, sin asegurar, con un peso de #####,00 gr., por el que abonó una tarifa de 31,90 €, e iba destinado a Vilseca. Se ha comprobado que el envío tuvo entrada en la Unidad de Distribución de Vilaseca, pero posteriormente se pierde su trazabilidad. Consecuentemente, dado que el envío no ha sido entregado en destino ni devuelto a origen, procede indemnizar al remitente (#####) con 151,30 €, importe correspondiente a la garantía establecida por extravío de Paq Premium sin asegurar, según las condiciones del servicio contratado: 6,276 € por kg facturado (119,40) más la devolución de tarifa (31,90). Para haber recibido una cantidad indemnizatoria superior, debió haber asegurado el envío, lo que conllevaría una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. Solicita que se desestime la pretensión del reclamante, en todo lo que exceda el importe de la indemnización establecida contractualmente (151,30 €).

tirar la en su totalidad en el mismo momento de la entrega tras 5 días de retraso.



Comunidad de Madrid

Confirmar con el remitente la dirección de la destinataria (#####). Si ##### no se responsabiliza (de daños, pérdidas, deterioro, incumplimiento de **plazos**, no entrega, etc.) deberían sus empleados advertirlo en el momento del envío, pues ellos supieron desde el primer momento que eran cerezas, ya que entré a la Oficina con las cajas abiertas para que vieran lo que había en el interior y les encantó probarlas. No entiendo que se pueda perder con esa alegría una caja de casi 20kg de cerezas. Consecuentemente, dado que el envío no ha sido entregado en destino ni devuelto a origen, procede indemnizar al remitente con 151,30€. ¿Ese es el precio de la indemnización que marca #####, independientemente de que se mande un producto u otro en su interior? Me parecería más justo que abonara 189,07€ que es lo que vale el envío que yo hice a Vilaseca. Solicita que, habida cuenta de que ninguna de las dos cajas llegó a su destino en las 48h, por las que yo pagué (63,80€) al enviarlas, y en ningún caso pudieron probar las cerezas las hermanas de mi marido, se me indemnice, al menos, con la cantidad de 378,15€, que es el dinero que me costó el producto, las cajas y el coste de los dos envíos. Renuncio a pedir daños y perjuicios, que no han sido pocos.

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.

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, no quedando acreditado el estado en que llegó la mercancía a su destino, los daños ocasionados, ni la factura del producto ni del embalaje, pero justificado el retraso en la entrega con destino a Valencia, entregado el 09/07/2021 a su destinataria, y comprobado que el envío con destino a Vilaseca no ha sido entregado en destino ni devuelto a origen, **procede que la empresa reclamada indemnice al reclamante (#####)**, respectivamente, con devolución de tarifa, 31,90 €, más 151,30 €, importe correspondiente a la garantía establecida por extravío de Paq Premium sin asegurar, según las condiciones del servicio contratado: 6,276 € por kg facturado (119,40 €) más la devolución de tarifa (31,90 €), **total 183,20 euros**.

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 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.

Comunidad de Madrid

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.