



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07915.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####

En Madrid, a 11 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El 29 de julio de 2021 se solicita a AdPostales que no se encargue de despachar el pedido, ya que se va a realizar por el reclamante. El día 3 se despachó el formulario H7 en la AEAT y se pagó 36,39 € en concepto de IVA. Y se envió este justificante en la web de AdPostales. El 7 de agosto se recibió correo de AdPostales confirmando que ##### ha despachado el paquete ignorando la petición del reclamante y provocando un doble despacho. La AEAT despachó dos veces el paquete y se tuvo que pagar de nuevo el IVA más la gestión a ##### para evitar que este paquete vuelva a Australia.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "el reembolso de los 26,34 € del cobro indebido de ##### y 150 € de daños y gastos ocasionados. En su escrito de 4 de julio de 2022 refiere: 'Tras varios meses reclamando, la agencia tributaria devolvió el IVA doble que se había cobrado. A pesar de ello, sigo reclamando los 150 € en concepto de indemnización por el cobro no autorizado y con todos los problemas que eso causó'. Escrito 08/07/2022 del reclamante, se ratifica en lo anterior y añade: 'Están solicitados claramente por la cantidad de semanas que yo tuve que estar gestionando esto, llamando miles de veces a #####, a #####, a la AEAT. Todos desviándose a otros números, algunos de pago. Además de la gasolina y parquímetros gastados en ir una y otra vez presencialmente a gestionar estas cosas, muchos días en horario laboral, solicitando horas libres con todo lo que ello perjudica debido a la importancia del paquete. Debido al horario de verano en el que solo se atiende hasta las 2 no se dejó ninguna otra opción. Además de tener que rellenar y tramitar toda esta **reclamación**, llevarla a consumo (también en horario laboral), pagar los sellos de todo este proceso y la espera de 1 año y todo el tiempo que esto me está ocupando sin que ##### se haya puesto en contacto conmigo más que ahora para copiar y pegar una política.

Comunidad de Madrid

del motivo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que:

1º. - La S.E. ####, S.M.E., está sujeta a los LAUDOS que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993.

2º.- Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se hizo necesaria la revisión de nuestra última oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que en 2011 se presentaron ante el Instituto Nacional de Consumo las nuevas Condiciones de adhesión, que seguidamente se detallan:

a) Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

3º.- Por ello, se presentan las siguientes ALEGACIONES:

Primera. - La pretensión de la reclamante consiste en 26,34 € + 150 € por daños y perjuicios.

Segunda. - Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito (Doc.1) remitido por el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad a la ####. Asimismo, se acompaña trazabilidad (Doc.2) y prueba de entrega (Doc.3) del envío ET1####U, donde consta que fue entregado a #### del #### ####, tras abonar los correspondientes gastos aduaneros de importación del envío.

Tercera. - Finalmente, en cuanto a los 150 € solicitados por perjuicios, cabe señalar que no resulta procedente. Hay que aludir al LAUDO de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, expediente 1720/20, en el que resuelve: Al margen de la legislación postal, y por lo que se refiere a otras compensaciones económicas como consecuencia de los perjuicios causados, este Colegio entiende que toda solicitud de esta índole exige acreditación. Por tanto, la mera petición de indemnización no resulta bastante para que sea estimada, es decir, se exige la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión. A mayor abundamiento conviene referirse a la resolución de la Junta Arbitral de Madrid, expediente 05-ARBC-####.1/2021, en la que determina que en cuanto a la indemnización de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha acreditado la existencia ni cuantía de daño alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales, no son materia consumerista.

En virtud de lo expuesto, se solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la **reclamación** de referencia y se desestime la pretensión de la reclamante.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante refiere haber resuelto el arbitraje con respecto al importe solicitado del doble abonado por el IVA, pero sigue solicitando los 150 € de daños y gastos. La reclamante cuantifica dichos daños y gastos, pero no los justifica habiendo sido solicitados por este Órgano Arbitral. Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO y NO SE ENTRA A CONOCER sobre las pretensiones de daños y gastos de la reclamante al no estar documentados, dejando expedita la vía judicial para reclamarlos.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.