



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08855.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , 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 AUTONOMOS 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 efectuó un envío contra reembolso de 135 € de un paquete como carta certificada abonando 14,14 €. Reclamó porque el envío no llegó a destino, y le contestan que dan por extraviado el paquete y le corresponde una indemnización de 30 €, que le envían por giro postal. Solicita, que si le corresponde esa indemnización, le abonen también los 14,14 € que le costó el envío, y el valor de 135 € que ha perdido. Y si el envío no estaba asegurado, que lo desconoce, porque no se le advirtió al enviarlo. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aportó un escrito el 6 de septiembre de 2021, alegando en síntesis que el envío objeto de **reclamación** se encuadra en el Servicio Postal Universal. El reclamante contrató el servicio de carta certificada, con el valor añadido de reembolso, pero sin contratar seguro ni valor declarado, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro. El reembolso es un valor añadido que no modifica la clase de servicio. Por otra parte, en el impreso de imposición constan las Condiciones Generales del servicio contratado, en cuyo punto 2 se establece el régimen de responsabilidad, estableciendo respecto del reembolso: "si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, ##### procederá a la devolución".

Comunidad de Madrid

"dicho importe". Con fecha 19 de septiembre de 2020 se entregó a la reclamante mediante giro la cantidad de 30 euros, correspondiente a la indemnización reglamentaria, y para obtener una indemnización mayor debió haber contratado un seguro para el envío. Los clientes pueden consultar las garantías y condiciones de los diferentes productos en la página web de #####, en cualquier oficina o a través del teléfono de atención al cliente."

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el envío objeto de **reclamación** está incluido en el Servicio Postal Universal, y se impuso bajo la modalidad de carta certificada, estableciendo la normativa postal (artículo 12 de la Ley 43/2000, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, y artículo 27 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales), una indemnización fija de 30 euros, en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En este caso el envío no llegó a poder de la destinataria ni de la remitente, por lo que corresponde una indemnización de 30 euros que ya ha sido abonada por la empresa reclamada, que **no debe realizar más abonos en concepto de indemnización**, al no haber contratado la parte reclamante valor declarado o seguro, habiendo dispuesto de toda la información en los diferentes canales de la empresa para haber seleccionado el producto más adecuado a sus intereses y necesidades con la diligencia media exigida a un consumidor. En cuanto a **la tarifa abonada por el envío, 11,89 €, debe ser reembolsada a la parte reclamante**, al considerar que la empresa reclamada no ha prestado el servicio contratado, que fue abonado por la parte reclamante, y no es responsable de la incidencia.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.