



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09196.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####:

En Madrid, a 12 de diciembre 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: En julio de este año, se hizo una compra online en la empresa #####, la cual incluía un par de zapatos, por un importe de 15 euros. Solicitó que llegaran al móvil y correo las actualizaciones del estado de la compra y aunque la tienda confirmó que estaría informada de la evolución de la entrega, no llegó ningún mensaje ni al correo ni al móvil. Pasados los 35 días hábiles, indicados para la entrega, al no recibir el pedido ni actualizaciones del estado del mismo, solicitó información a la tienda (vía web) e indicaron que debía hacer el seguimiento, en la oficina de correos, con el siguiente número de pedido: UX7K9#####. En la web de correos, el pedido figura como entregado el 26 de julio, pero no se ha recibido nada.

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 por escrito en el expediente y solicita "Reembolso del importe pagado y la **reclamación** a ##### por la mala gestión de entrega del pedido".

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

"Primera. - El reclamante no cuantifica su pretensión económica. Solicita el reembolso del importe pagado y la **reclamación** a ##### por la mala gestión de entrega del pedido.

Segunda. - Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito remitido por el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad al reclamante el 01/09/2021 (se adjunta como DOC 1). Nos comunican que su envío no ha llegado. Al respecto, les informamos que, según consta en nuestros sistemas, su envío ha sido entregado el 26 de julio de 2021. La entrega del envío ordinario urgente se efectúa depositándolo en el buzón sin requerir firma. Por ello, no es posible confirmar ni garantizar los detalles de la entrega final, ni facilitarle información adicional.

Tercera. - Una Carta Ordinaria, tanto si es urgente como si no lo es, es un producto postal que no conlleva más garantías de admisión, curso y entrega que las inherentes al Servicio."

Comunidad de Madrid

Entrega bajo firma y tampoco conlleva ningún tipo de indemnización por extravío, robo o deterioro del contenido. Cuarta. - Por tanto, ##### ha cumplido con las garantías y procedimientos inherentes a esta modalidad de envío (carta Ordinaria Urgente), como se demuestra en el documento adjunto SG 1. En virtud de lo expuesto, 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 del reclamante

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el envío del paquete es realizado por la empresa a la que se hace la compra con nombre comercial "#####" y es dicha empresa la que debería reclamar la pérdida del mismo al ser la que tiene legitimación activa para hacerlo. ##### refiere que lo ha enviado y ##### que lo ha entregado, pero a la reclamante no le ha llegado. El tipo de envío contratado por ##### no conlleva que se tenga que dejar algún documento al reclamante de la entrega, al ser la modalidad elegida de carta urgente ordinaria.

Por ello, este Órgano Arbitral DESESTIMA las pretensiones de la reclamante al entender:

- 1) Primero: que la actuación de la mercantil está sujeta al tipo de envío contratado.
- 2) Segundo: este Órgano Arbitral entiende que no es la reclamante la que tiene legitimación activa para interponer dicha solicitud de arbitraje, al no ser quien envía el paquete, debiéndolo hacer, en su caso, la empresa que realiza el envío, #####.

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.



Comunidad de Madrid

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.