



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09527.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de febrero 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 el expolio del paquete que envió a Venezuela el 2 de febrero de 2019. Una vez abierto el paquete, el destinatario comprueba que el contenido ha sido sustituido por bolsas vacías y bloques de hormigón para hacer el peso del bulto, habiendo sido precintado de nuevo con un precinto similar. Solicita una investigación de la trazabilidad del envío ya que en algún momento el paquete ha sido abierto y sustituido su contenido con la consiguiente oscilación de peso. Ha reclamado en dos ocasiones y no ha recibido respuesta. Solicita el reembolso del paquete y del envío, de acuerdo con la información en su página web en caso de expoliación. Adjunta reclamaciones, justificante del envío, información de la web y fotografías.

La parte reclamante aporta escrito debidamente firmado, aceptando que el arbitraje sea resuelto en Derecho, de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa.

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 aporta escrito alegando que no ha recibido ninguna comunicación de #####, salvo de manera verbal en la oficina de envío alegando que el "paquete había sido entregado", por lo que ahí acababa su responsabilidad

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones en el que manifiesta en síntesis que el envío está incluido en el Servicio Postal Universal, se contrató la modalidad paquete internacional económico, sin valor declarado o seguro, y de acuerdo con la legislación postal le corresponde en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro, una indemnización que no podrá exceder de los importes calculados combinando la tasa 40 DEG por encomienda, y la tasa de 4,50 DEG por kilogramo, a ello se agregarán las tasas y derechos pagados en el momento de depositar el envío. El DEG (Derecho Postal de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. De acuerdo con la trazabilidad del envío, el último evento es de fecha 12 de abril de 2019 con llegada del envío a la oficina de distribución, y sin haber obtenido respuesta del gestor internacional, el servicio de atención al cliente comunicó a la reclamante el 4 de febrero de 2021 ofreciendo la indemnización fijada en 157,39 € que recibirá a través de giro postal. Solicita que se desestime la pretensión de la parte reclamante en todo lo que exceda de la indemnización reglamentaria de 157,39 €.

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 de la parte reclamante al considerar que el envío objeto de **reclamación** se trata de una encomienda ordinaria, paquete internacional económico con destino Venezuela, que contrató la parte reclamante sin declaración de valor o seguro, para el que en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro, el artículo 23 del Convenio Postal Universal y el Reglamento de Encomiendas Postales RC 149.2 establece un importe máximo de indemnización, que en este caso asciende a la cantidad de **157,39 euros**, que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante.

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.

Se traslada copia del escrito de alegaciones de la empresa reclamada a la parte reclamante.

Madrid, 16 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####