



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09961.5 / 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 a Viena, utilizando una caja vendida por #####, embalándolo en presencia del personal de la oficina de #####, y cuyo contenido era principalmente ropa. El operador postal de Austria no lo entrega a la destinataria por haber llegado deteriorado, comunican que han realizado fotos pero no se facilitan a la destinataria. Reclama el 19 de agosto de 2020 y ##### le da una respuesta insatisfactoria el 17 de noviembre de 2020. Vuelve a reclamar el 18 de noviembre y ese mismo día ##### le contesta que según la comunicación recibida del operador de ##### de Austria, el paquete llegó vacío a destino, debido a que el embalaje era insuficiente para garantizar la integridad del contenido. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. Solicita la devolución de los gastos de envío 53,82 euros, y la devolución del valor de la ropa enviada, 400 euros.

La parte reclamante aporta escrito debidamente firmado aceptando que el arbitraje sea resuelto en Derecho, de acuerdo con la oferta 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 aporta escrito de alegaciones de fecha 16 de julio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que solicita, en aras de posibilitar un acuerdo que ponga fin al conflicto, los gastos de envío por valor de 53,82 euros, la devolución del 50% de la mercancía enviada que no fue entregada a la destinataria, que cuantifica en 200 euros, y que si ##### no acepta, mantiene los 400 euros reclamados inicialmente.

La parte reclamada aporta escrito, del que se adjunta copia a la notificación del LAUDO a la parte reclamante, en el que manifiesta que el envío objeto de **reclamación** está incluido en el Servicio Postal Universal, y se trata de un paquete internacional estándar, Ref. CP4#####S que iba dirigido a Viena (Austria). Desestima las pretensiones de la parte reclamante de conformidad con.

Comunidad de Madrid

Las disposiciones de la Unión Postal Universal establecen que el régimen de responsabilidad de los operadores designados por el deterioro de las encomiendas ordinarias cesa cuando el daño se produce por culpa o negligencia del expedidor, como se fundamenta en su alegación tercera.

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 por los siguientes motivos:

Según el informe del operador postal austriaco, el motivo por el que no fue posible la entrega del paquete al destinatario fue que estaba sin sellar y la caja vacía.

Se considera por este órgano arbitral que la caja se entregó por el remitente en la oficina de ##### sellada/precintada, y que era correcta a simple vista, puesto que conforme a la normativa de #####, si la caja estuviera sin sellar o manifestamente mal precintada, no hubiera sido aceptada para su envío.

atribuye la responsabilidad de la pérdida del contenido al remitente porque la caja no tenía sellado. Afirman que esto se debió a que el cierre era deficiente, sin embargo, no aportan la prueba esencial de tal afirmación que es la fotografía del estado final de la caja. Esta fotografía permitiría concluir si el precinto fue arrancado, cortado o se despegó (total o parcialmente), lo que determinaría la causa del vaciado de la caja y, en consecuencia, el responsable de la incidencia.

La parte reclamante no acredita el contenido de la caja ni su valor, no constando en el documento del envío que hubiera declarado valor o contratado seguro que hubiera incrementado el precio del envío.

Por lo expuesto, se concluye que la empresa reclamada no ha justificado la causa por la que no prestó el servicio contratado, y en consecuencia debe reembolsar a la parte reclamante las tasas y derechos pagados en el momento de depositar el envío, y abonarle la indemnización reglamentaria teniendo en cuenta la modalidad del envío contratado: paquete internacional estándar, sin valor declarado o seguro.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.