

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10364.1.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCAL:####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN 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 CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: Se extravió un paquete enviado por correo y ante la reclamación contestan que se ha extraviado y que se compensarán a la reclamante con 74,86€. Los productos contenidos en el paquete ascienden a 650 €. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta 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: "Recuperar el paquete o ser indemnizado". En su escrito de fecha 29 de octubre de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: Mediante este escrito reclamo la cantidad de 650 € en relación al extravío del paquete enviado en la oficina de #### sita en #### en agosto de 2021. En el contenido de la caja iba: Una videoconsola PSS; Dos videojuegos; Una base de carga. Adjunto factura de compra de todos los productos contenidos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y en su escrito de 4 de noviembre refiere: " 1º.- Que la S.E. ####, esta 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 ####. 2º.- Que 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



Comunidad de Madrid

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, e' sometimiento ha de considerarse en el mas amplio sentido, con la limitacion de la cantidad maxima indemnizable, por la via arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS). 3°.- Por ello, le participo las siguientes ALEGACIONES Primera.- El reclamante cuantifica su pretensión en 600 €. en razón de indemnización por el contenido de un paquete estandar (contenido que no fue declarado ni asegurado en el momento de su envío). Segunda.- La reclamante asegura en su reclamación que no se le informó de la posibilidad de contratar un seguro de valor declarado por el importe del contenido del paquete y según informan los responsables de la oficina de admisión textualmente contestan lo siguiente: referente al ##### al señor se le ofreció distintos tipos de paquetes y opciones se hace por defecto y el eligió ese paquete en cuestión por que le parecía todo caro y eligió el mas barato , como sabéis a nosotros nos traen los paquetes cerrados y no sabemos lo que hay dentro y siempre se hace lo que el cliente decide Tercera.- ante la reclamación del cliente ##### ha realizado las investigaciones oportunas y se da el paquete por extraviado (Se adjunta como SG 1) y mediante carta de fecha 01/09/21 (Se adjunta como DOC 1) se le participa lo siguiente: "Contestamos a la reclamación que nos formuló el día 25 de agosto, 2021, sobre su envío n.º #####. En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

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, se puede constatar: 1º el reclamante no suscribió ningún seguro que cubriera los posibles extravíos del

paquete. 2º se desconoce si se informó fehacientemente al reclamante de la contratación de ese seguro, 3º la mercantil ha abonado el importe de 70 € en la cuenta del reclamante.

En la página web de la mercantil refiere los importes con los que se indemnizarán en caso de pérdida o extravío y lo abonado al reclamante se ajusta a lo establecido. Por ello, este Colegio Arbitral, en DERECHO, DESESTIMA las pretensiones del reclamante

con respecto al importe reclamado, 650 €, ya que al no contratar un seguro que cubra el importe del paquete y sin detallar el contenido del mismo, en caso de pérdida por la mercantil, se ajusta al importe referido en la página web de la reclamada. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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. 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefnalados al principio.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefnalados al principio.