



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10652.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####:

En Madrid, a 29 de julio 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:

Se contrata el 27/07/2021 un servicio de "Carta urgente" con entrega en 24 horas y no se entrega hasta el día 02/08/2021, por lo que fue con el mismo **plazo** que un correo ordinario.

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 en el expediente y solicita: "la devolución del importe pagado, así como que se inicie el correspondiente expediente sancionador, en caso de estimarlo oportuno, al considerar que dicha publicidad es engañosa".

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

Primera. - El reclamante cuantifica su pretensión en 4,10 €.

Segunda. - Con carácter previo a considerar la pretensión del #####, resulta imprescindible determinar la clase de servicio que utilizó el remitente para cursar el envío objeto de controversia a destino, y una vez precisado de qué servicio se trata, procede analizar la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales en función de las garantías que se otorgan al envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios de los servicios postales, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según el servicio de que se trate.

Respecto a la primera cuestión, modalidad bajo la que se cursó el envío, hay que significar que del ticket que el interesado aporta al expediente y de los datos que constan en nuestros sistemas (Doc.1), se desprende que el remitente cursó el envío como CARTA URGENTE ORDINARIA.

Tercera. - Una vez establecido que el envío en cuestión se cursó como servicio general u ordinario, la siguiente cuestión es analizar la clasificación de los servicios postales.

Comunidad de Madrid

Prestación de los Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14 y bajo la rúbrica "Servicios postales", enumera la clasificación de estos, disponiendo textualmente:

"1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.

a) Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general que, en todo caso, deberán ser, como mínimo, las contempladas en este Reglamento para todos los envíos postales.

b) Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de este, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

c) Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar estos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro."

Los servicios de envíos reseñados como generales en el epígrafe a) corresponden a los que en el argot postal se denominan envíos ordinarios.

Cuarta - En cuanto al régimen indemnizatorio que se aplica a los usuarios de los servicios postales, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º En el ticket aportado por el reclamante pone: "Carta urgente".

2º En la página web de ##### define carta urgente como: "entrega al día siguiente para esos envíos que no pueden esperar. Rapidez: entrega en 24 horas".

3º A fecha actual no existe un producto similar entre los ofertados por la mercantil.

Por ello, el Órgano Arbitral, ante la falta de información clara y concisa de la mercantil, se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, según la oferta de adhesión de la empresa al arbitraje de Consumo, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante. La mercantil debe abonar el importe de 4,10 € al número de cuenta que el reclamante debe aportar para este fin. Asimismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante sobre la apertura de un expediente sancionador por publicidad engañosa, al no ser este Órgano Arbitral competente en dicha materia. No obstante, el reclamante puede solicitar dicho traslado al Órgano sancionador competente.

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,



Comunidad de Madrid

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.

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.