



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11172.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia, comparecieron las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el reclamante realizó un envío de carta sin certificar, ordinaria, sin haber hecho la entrega. Solicita que el personal competente busque el paquete/carta y lo haga saber al presente reclamador.

La parte reclamada alega que según la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Título II "Derechos de los usuarios de los servicios postales", artículo 12 "Derecho a percibir indemnización", dispone lo siguiente: "1. Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo. Que el envío objeto de controversia se trata de una Carta Ordinaria, al cursar el ##### el envío como ordinario y no bajo otras modalidades que ofrecen más garantías y permiten realizar un seguimiento de los envíos -como el servicio certificado o valor declarado-, es imposible probar los hechos relacionados con dicho envío, es decir, si se realizó la entrega, si fue devuelto al remitente o si sufrió algún tipo de incidencia. Precisamente, la imposibilidad de acreditar de manera fehaciente las circunstancias relativas a los envíos ordinarios es el motivo por el cual la normativa no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos.

La parte reclamante manifiesta que, además de haber aportado ya alguna prueba como el comprobante de pago, lo único que se le entregó después de hacer el envío en ##### fue el contenido del paquete extraviado por la empresa. El paquete contenía un micrófono inalámbrico AKG PW45 Vocal Set ISM, totalmente nuevo, con un valor en el mercado de aproximadamente 200 euros. Dicho micrófono fue ofertado en una página web donde se venden artículos de segunda mano, desde donde se contactó con el cliente y acordaron hacer el envío a través de la empresa #####. Al hacer el envío, se le entregó el ticket de pago, mismo que ya ha sido aportado como prueba. Después de entregar el paquete a la empresa, no volvió a saber más de él a pesar de las reiteradas ocasiones en que acudió a la sucursal a solicitar información sobre él. Lo que reclama a la empresa es la devolución del artículo en las mismas condiciones en que lo depositó en la sucursal, o en su defecto, el pago de su valor monetario y, si la junta arbitral lo ve procedente, una indemnización por el agravio al consumidor.

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.

Comunidad de Madrid

, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, de conformidad con el artículo 12.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el que se establece que “Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo”, el envío objeto de controversia se trata de una Carta Ordinaria, cuyo envío el reclamante cursó como ordinario, imposibilitando probar los hechos relacionados con dicho envío, es decir, si se realizó la entrega, si fue devuelto al remitente o si sufrió algún tipo de incidencia, y sin que el reclamante haya acreditado de manera fehaciente el contenido del paquete.

No entrar a conocer en cuanto a la **reclamación** de perjuicios formulada, por cuanto la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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.