



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11612.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID , 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 el reclamante con fecha 5/11/2021 presentó **reclamación** en la agencia de transporte ##### por daños en un envío recibido, ver para ello los adjuntos #####_EMAIL3.PDF y #####_EMAIL2.PDF confirmación de la recepción de la **reclamación**. Con fecha 19/11/2021, 14 días después, recibo por parte de ##### solicitud de más información, que en realidad la información que solicitan ya la tenían. Aun así, yo les respondo el día 29/11/2021, 10 días después. La razón de responderles con esa demora es por haber estado ausente por viaje de trabajo. ##### me responde que, según ellos, he superado el **plazo** de 1 semana para responderles y por ese motivo desestiman mi **reclamación**, ver adjunto #####_EMAIL1.PDF. En ningún momento se me había avisado que disponía de un **plazo** de 1 semana para responderles. De hecho, ellos se tomaron 14 días para su primer contacto tras mi **reclamación**. Solicita que se anule el **plazo** de 7 días para responderles, pues de ninguna manera se me comunicó ese **plazo**. Que se me indemnice con el valor de envío que sufrió daños en el transporte, factura adjunta, por valor 302,5 euros.

La parte reclamada alega que no depende de ellos sino del seguro, que todos los envíos deben ir correctamente embalados, con caja de cartón duro con protección interna tipo papel burbuja, poliespán que deje inmovilizado el material, también debe llevar etiquetas de frágil, no cinta y contiene cristal, así como flechas de posición en caso de necesitarlo. Nunca se hacen cargo del correcto embalaje del contenido del envío y es el cliente el que debe indicarles si el envío necesita etiquetas de contenido frágil. Teniendo en cuenta las fotos aportadas por el cliente, el envío solo va envuelto en papel burbuja dentro de la caja, cuando también necesitaba un material que absorbiera los golpes en caso de sufrirlos. En este caso, la agencia de origen tampoco fue informada sobre la fragilidad del contenido del envío, ya que no pusieron pegatinas de ningún tipo. El envío no llevaba un correcto embalaje y fue error del cliente no comentar dicha situación.

La parte reclamante manifiesta que, contestando a las alegaciones presentadas por la empresa reclamada (#####), en adelante me referiré como "La Empresa", he de manifestar lo siguiente: 1. El **plazo** de presentación de reclamaciones que figura en la letra pequeña del albarán que tuve que firmar, efectivamente se indica que es de 7 días naturales. Este **plazo** nunca lo he vulnerado por mi parte, dado que la **reclamación** que interpusé frente a la empresa está dentro de

Comunidad de Madrid

Plazo, esto puede comprobarse en los emails que adjunté y que se encuentran también entre la documentación de este expediente. Asimismo, no hay otro documento contractual que pudiera haber yo propuesto puesto que en estas situaciones estamos los Clientes siempre obligados a aceptar las cláusulas de este tipo de documentos estemos o no de acuerdo, porque si uno dice que no está de acuerdo se queda sin servicio. No deja de ser una situación de privilegio o de ventaja de la Empresa frente al Cliente, que en estas circunstancias siempre nos vemos desprotegidos.

2. El envío en cuestión en realidad se trataba de un servicio de transporte de ida y vuelta, siendo en la vuelta cuando se detectaron los daños en el material. Se trataba de un envío de reparación del equipo en garantía hacia la empresa ##### y una vez reparado, fue la empresa de reparación del equipo quien lo envió, entiendo que si la empresa de reparación optó por mantener la misma caja y protecciones que yo había puesto es porque según su criterio profesional la protección era suficiente. Tanto el envío de ida como el de vuelta se realizaron exactamente con el mismo embalaje que yo había preparado, en el viaje de ida no hubo ningún daño por transporte, estos daños se presentaron en el viaje de vuelta. Siendo entonces la caja y las protecciones las mismas en ambos viajes, resulta curioso que en uno de los viajes se trató bien el paquete y en otro (el de vuelta) presentaba los golpes motivados por el transporte. En este mismo documento adjunto copia de ambos albaranes:

- a. Transporte de ida: el 26/10/201, albarán N° ##### a#####.
- b. Transporte de vuelta: el 28/10/2021, albarán N° ##### a#####.

3. No estoy de acuerdo con lo que la Empresa afirma, justificándose en que yo no avisé sobre el tipo de material que iba dentro de la caja y de la fragilidad del mismo. En el caso del viaje de retorno (albarán ##### a#####) se me preguntó, como hacen en todas las ocasiones, por el tipo de contenido de la caja. Yo indiqué a la persona que me atendió que para que se hiciera una idea, dentro de la caja iba un ordenador o PC, no es el caso exacto, pero se trataba de material delicado con componentes electrónicos y una CPU. La persona que me atendió en la oficina de ##### registró las pertinentes anotaciones en su sistema informático, pero yo no tengo constancia de qué es lo que anotó ni de si puso que se trataba de material frágil, en el albarán que a mí se me entregó no viene indicado este detalle. Se sobreentiende que con las indicaciones que yo di sobre el tipo de material que iba dentro de la caja, ha de ser la empresa transportista quien tome las medidas adecuadas al respecto o ponga las pegatinas que correspondan, es algo que cae bajo su responsabilidad una vez yo he tratado de explicar cuáles son las características del material que va dentro de la caja. Salvo que la persona que me atendió en la oficina de ##### no me entendiese o no anotase bien en los registros del sistema lo que yo le había dicho sobre las características del material a transportar, las pegatinas/advertencias correspondientes deberían de haber sido puestas.

4. Por último, quiero aclarar que yo no saco beneficio de esta situación, debido a los daños físicos/golpes que presenta el equipo, la empresa de reparación me ha comentado que no me puede mantener la garantía. La garantía finaliza en octubre de 2022, lo que significa que cualquier otro defecto que en situación normal hubiera sido reparable bajo garantía y que eventualmente tuviera de aquí al mes de octubre de 2022 va a tener que ser sufragado por mí mismo. La Empresa sin embargo no va a salir ni beneficiada ni perjudicada puesto que para estas situaciones está el seguro, Seguro que no entiendo muy bien de qué sirve si cuando precisa uno de utilizarlo le ponen infinidad de obstáculos para hacerlo efectivo y para no cubrir un daño que está claramente bajo su responsabilidad, responsabilidad que desde mi punto de vista y a la vista también del presente expediente, quieren eludir bajo cualquier pretexto.



Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, considerando que el **plazo** máximo de 7 días para reclamar desde la fecha del envío parece razonable para la **reclamación** inicial pero no para los trámites del expediente y aportación de la documentación requerida, que la empresa reclamada no ha cuestionado los daños indicados por el reclamante, asumiendo el impacto, y que dichos daños son causa de exclusión de la garantía, se acuerda que, realizado el envío pero con daños, la **reclamada reintegre al reclamante** un porcentaje del 60% del coste de la máquina valorado en la cantidad de **166 euros**.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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