



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08755.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 8 de abril de 2021 compró por internet un móvil, y tras decirle [REDACTED] que está todo correcto y que tiene que esperar a su llegada, no lo ha recibido. Le ha llegado una notificación en la que la empresa reclamada le informa que va a proceder a la devolución de las tasas y ha subido su número de cuenta en la página de [REDACTED] como le indicaron, y no ha recibido la devolución. Solicita los 349,35 € que pagó por el terminal, y los impuestos que pagó por importe de 103,83 €, sin contar todo el tiempo que ha estado sin teléfono, ya que tuvo que comprar otro, llamadas, esperas y demoras. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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 reclamada** aporta escrito de alegaciones y adjunta documentación, que fueron trasladados a la parte reclamante, manifestando que el envío tiene entrada física en [REDACTED] en fecha 08/04/2021, siguiendo la siguiente tramitación con el fin de completar la tramitación aduanera:

- 08/04/2021 : Se realiza la apertura de sumaria y se presenta en aduanas
- 08/04/2021 : Es enviado el aviso postal solicitando la documentación necesaria para la tramitación del envío
- 13/04/2021: Se recibe, a través de la web de [REDACTED], documentación incompleta
- 14/04/2021: Se requiere, vía mail, la documentación correcta para continuar con la tramitación
- 14/04/2021: Se produce la recepción de la documentación completa
- 16/04/2021 : Se genera DUA de importación
- 24/07/2021: Se realiza una inspección de oficio por parte de la AEAT y se propone una LRD (liquidación paralela) al cliente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

- 04/05/2021: Recibimos mediante transferencia bancaria, el pago del presupuesto
- 06/05/2021: La AEAT asigna levante y certificado de importación
- 08/07/2021 : Se determina el extravío de la mercancía
- 11/01/2022: Solicitamos cuenta bancaria para devolución de importes pagados
- 08/04/2022: Recibimos cuenta bancaria
- 26/10/2022: La devolución del importe correspondiente se hace efectiva, en la cuenta especificada por el cliente

Concluye sus alegaciones manifestando que:

- *Ataño al remitente del envío efectuar la oportuna reclamación en el país de origen, y recibir la correspondiente indemnización, ya que el **envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente**[...] como así indica el artículo 5 del Convenio de la UPU:1*
- ***Procede la devolución al Sr. [REDACTED] de 103,83€, correspondiente al importe que abonó por el presupuesto aduanero de importación del envío. Puesto que la devolución efectiva de dicho importe tuvo lugar, según se indica en nuestro ficheros contables el 26/10/2022 (doc.4), no se adeudaría cantidad alguna en este concepto al reclamante.***

La **parte reclamante** contesta por escrito al que adjunta documentación, manifestando que desea una solución justa puesto que durante 2 años ha perdido mucho tiempo entre llamadas, correos y personas incompetentes que nunca le dieron una respuesta clara, además tuvo que comprar dos teléfonos, ya que el reclamado nunca llegó cuando lo necesitaba.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que está acreditado en el expediente que el reclamante, destinatario del envío, es quien realizó el desembolso económico del precio del producto y en consecuencia es quien ha sufrido el daño, que el contenido del envío y su valor están acreditados mediante la documentación aduanera, y que la empresa reclamada ha reconocido que habiendo finalizado los trámites aduaneros, el envío no salió de [REDACTED] para su distribución debido a que no se localiza en su ubicación registrada en el sistema informático, dándolo finalmente por extraviado en sus instalaciones. En consecuencia, habiéndose acreditado el nexo entre la acción y el daño, la empresa reclamada debe indemnizar a la parte reclamante el daño causado ante la falta de diligencia en su cometido de custodiar los envíos depositados en sus instalaciones mientras dura la tramitación aduanera, abonándole **210 €** que es el límite máximo previsto en la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo para los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 07 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]