



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09486.2/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 03 de marzo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone lo siguiente: *"A las 13:30 del día 16/08/2022 me desplazo a esta oficina de [REDACTED] con un resguardo de recogida de 1 carta de una amiga de [REDACTED]. Adjunto foto del resguardo. La carta es certificada y contiene 1 documento (1 folio) de carácter privado y sin valor alguno. Es, por tanto, una carta privada exenta de cualquier tipo de tasas de aduanas. En la descripción de la carta (pegatina oficial frontal de [REDACTED]) pone claramente que se trata de 1 documento. La empleada de la oficina de [REDACTED] me solicita el pago de 27,99€ para poder recibir la carta. Tras reclamar, me dice que sin el pago en efectivo no se me puede dar la carta. Tras pagar en efectivo, me dicen que no me pueden proporcionar factura física y sólo me enviarán factura por correo electrónico, la cual no me llega tras esperar más de media hora.*

Solicita (1) *Que me devuelvan el importe pagado de 27,99€.* (2) *Que desde [REDACTED] informen bien del motivo y proporcionen más opciones de pago (no sólo efectivo).* (3) *Que se proporcione factura de forma inmediata ."*

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.

La parte reclamada aporta escrito al que adjunta documentación, de los que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *"el 25 de Agosto de 2022 se procedió por parte del servicio de atención al cliente a la investigación por la imposición de dicha tasa aduanera, llegando a la conclusión que debido a algún tipo de error informático, dicho envío estuvo sujeto a las políticas en materia de aduanas establecidas por la AEAT, generando un pago de 27,99€ que se debe abonar por el destinatario para poder retirar el envío.*

Comunidad de Madrid

Que una vez retrocedido todo el procedimiento de cobro por parte del servicio aduanero, se procede a informar al reclamante con fecha 13 de Septiembre de 2022 que en los días siguientes se efectuará la devolución de dicho importe de 27,99€ a través de giro.

Que de forma efectiva y según consta en nuestro sistema informático de seguimiento de giros, el mismo fue enviado el día 22 de Septiembre de 2022 y tras el proceso de reparto, fue finalmente pagado a destinatario el día 26 de Septiembre de 2022.

En cuanto a la petición del reclamante respecto a la forma de pago, [REDACTED] tiene establecido como forma de pago posible de servicios tanto el pago en efectivo como a través de tarjeta bancaria a través de TPV en todas las oficinas. La imposibilidad del pago con tarjeta sólo se da en supuestos puntuales de fallo de terminales por problemas de conexión, trabajamos en mejoras de procesos tecnológicos para minimizar incidencias en este sentido.

En lo relativo a facilitar factura al cliente sobre lo abonado, argumentar en el mismo sentido, salvo problemas informáticos, se facilita en el mismo momento de la petición. De no poderse hacer en ese momento, se le solicita al cliente una cuenta de correo electrónico y en cuanto se disponga de la factura se le envía al mail facilitado o se le indica que puede pasar por la oficina a recogerla.”

La **parte reclamante** no aporta nuevo escrito de alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que tal y como reconoce la empresa reclamada en sus alegaciones, debido a un error informático se le cobraron indebidamente 27,99 € como consecuencia de las gestiones aduaneras, que ya fueron abonados a la parte reclamante mediante giro el 26 de Septiembre de 2022.

NO ENTRAR A CONOCER de las demás pretensiones formuladas por la parte reclamante al no constar información suficiente para determinar si los hechos son o no objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

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.

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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.