



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12401.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio 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 escrita con la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"Realicé un envío de un paquete a través de [REDACTED]. Pagué por el envío 47'37 euros (conservo el albarán de envío del paquete que me entregó [REDACTED]). El producto que devolví fue unas estanterías que compré en [REDACTED] (conservo la factura de compra, de 139'98 euros). Quiero dejar claro que la devolución no la gestionaba [REDACTED] directamente. Esto es una devolución de un vendedor externo de [REDACTED] que utiliza la plataforma de [REDACTED] para vender. Al ser un vendedor externo de [REDACTED], para las devoluciones se deben seguir las instrucciones del vendedor. En el caso de este vendedor, el cliente debe escoger la empresa de envío y pagar él los gastos de devolución, así que es un envío como otro cualquiera. Yo contraté a [REDACTED] para que me enviara un paquete a una dirección determinada, que es la que pone la etiqueta de devolución (la etiqueta de devolución sí se descarga a través de [REDACTED]). Pegué la etiqueta en el exterior del paquete. Aparte, el empleado de [REDACTED] que me recogió el paquete pegó en el exterior un código de barras, y además me entregó el albarán de recogida. El paquete, tal y como reconoce [REDACTED], y como figura en la cuenta que yo tengo en la página web de [REDACTED], nunca llegó a destino, apareciendo finalmente como anulado. Envié a [REDACTED] una primera reclamación online. Les envié el albarán de recogida y la información que me pidieron. Pero acabaron cerrándome la reclamación sin más explicaciones. Les envié una segunda reclamación online, junto con la documentación e información que me fueron pidiendo, pero igualmente me acabaron cerrando la reclamación sin darme una explicación ni ofrecerme alternativas. Ante la situación total de indefensión, reclamé al Comité de Mediación de Confianza Online, aprovechando que [REDACTED] está adherido a esa entidad.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La respuesta que me trasladó este Comité de parte de [REDACTED] es que no localizaban el paquete y no podían gestionar la reclamación, sin ofrecerme alternativa alguna, ni indemnización, ni devolución tan siquiera de los gastos de envío. Y es por esto que la Secretaría Técnica de Confianza Online se ha ofrecido a trasladar la queja a esa entidad a través de ellos.

Solicita que entreguen el paquete que envié a través de ellos a la dirección convenida. Que en caso de no localización del paquete me devuelvan los gastos de envío (47'37 euros) y el valor del paquete que figura en la factura de [REDACTED] (139'98 euros), lo que haría un total de 187'98 euros a devolverme."

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** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, al que adjunta documentación, que fueron trasladados a la empresa reclamada.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que "aprecia falta de legitimación activa por parte del reclamante, Don [REDACTED], al no corresponderse con quien contrató el servicio de transporte con [REDACTED], que en este caso fue [REDACTED]. Según consta en los sistemas compartidos de la red [REDACTED], la expedición fue contratada con mi representada por [REDACTED] y no con el actual reclamante. Por lo tanto, es la citada empresa a quien le corresponde, en todo caso, plantear la reclamación y no a Don [REDACTED]. El reclamante no ha mantenido ninguna relación contractual con mi representada por lo que no ostenta la legitimación activa y, como consecuencia, no cabe indemnizarle por ninguna incidencia derivado de la prestación del servicio. En virtud de lo anterior, no cabe sino archivar el presente expediente, por falta de legitimación pasiva."

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

Con carácter previo al fondo del asunto, procede indicar que este Colegio Arbitral considera que el reclamante está legitimado activamente para reclamar, al haber acreditado que es quien sufre el perjuicio económico como consecuencia de la pérdida del paquete, por ser quién pagó el importe del servicio de transporte.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha desvirtuado que el paquete objeto de reclamación no hubiera sido entregado en destino. En consecuencia, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante** los gastos de envío (47,37 euros) y el valor del paquete que figura en la factura aportada al expediente (139,98 euros), que suman un total de **187,98 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 27 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]