



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13535.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de julio 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje:

"Hice una compra online en [REDACTED] en el mes de septiembre, pagando por un servicio de envío premium a [REDACTED], que es la empresa que entregaba el paquete y la que da este servicio. Pero dicho paquete no llegó hasta el mes de Octubre día 13/10 a mi domicilio, casi tres semanas después. El vendedor contactó con [REDACTED] y estos le dijeron que el paquete se lo habían dejado olvidado en el almacén, que había sido un error.... Pero el paquete llegó mucho más tarde de lo correspondiente al servicio premium, que es un máximo de 48 horas. Tras varias reclamaciones e intentos para que solucionasen este error, tanto telefónica como vía email, y a su vez, al intermediario que en este caso es [REDACTED], no he conseguido que ninguna de las dos empresas solucionen el problema, ni que se respete mi derecho a la devolución del pago por ese servicio que no se realizó en los plazos establecidos. Tanto así, que el vendedor, con quien estoy en constante contacto por este hecho, reclamó a ambas partes también, y obteniendo el mismo resultado que yo, nulo. Solicito que [REDACTED] que es la empresa a la que le pagué el servicio premium, y la que cometió la infracción, haga la correspondiente devolución del pago por un servicio nulo, respetando así mi derecho a dicha devolución".

La parte reclamante aporta escrito al que adjunta captura del envío reclamado. Solicita un total de 4.90 €, que pagó a [REDACTED].

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 reclamante** aporta captura de pantalla de la trazabilidad del envío.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que, "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 13. Derecho a la propiedad de los envíos postales. Establece "Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos". Como ella misma reconoce y manifiesta en el expediente, el paquete objeto de la reclamación es un envío realizado entre particulares al amparo de la plataforma de compraventa [REDACTED], quien es a todos los efectos el cliente de [REDACTED] y por tanto tiene y ha ejercido la legitimación activa de la reclamación, como vamos a demostrar a continuación. Aportamos (Doc 1) Justificante de admisión donde se ve que la vendedora y depositaria del envío no abona cantidad alguna al ser un envío preregistrado y contratado por [REDACTED]. Planteamos pues, la falta de legitimación activa del reclamante como primera causa para la desestimación de sus pretensiones.

Con motivo de este envío se recibió la correspondiente reclamación de [REDACTED] y como se demuestran en los documentos (Doc 4 y Doc 5), el envío se dio en un principio por extraviado y se procedió a la indemnización según contrato textualmente a [REDACTED] se le comunicó lo siguiente: "Le comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso. Según las investigaciones realizadas y tras tratar de localizar el envío por las diferentes unidades por las que ha transitado, se ha dado el envío por extraviado. Por ello le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 16,06 euros a ser abonada en los próximos días mediante Transferencia."

Posteriormente el envío fue localizado y entregado a la destinataria como se demuestra en los documentos adjuntos (Doc 2 y Doc 3), por lo que una vez indemnizado por extravío a la empresa que contrató el servicio ([REDACTED]), [REDACTED] entiende que no cabe una segunda indemnización por retraso en el plazo contratado que es inferior a la indemnización ya reconocida y abonada. Mucho menos cabe abonar una doble indemnización, por un lado al remitente ([REDACTED] como contratante del servicio) y por otro lado al destinatario (parte reclamante en este expediente arbitral de consumo). Entendiendo que esta Mercantil ha cumplido con las condiciones del contrato y ha reparado con creces las responsabilidades del retraso en la entrega y que lo ha hecho ante el cliente real que es con quien suscribe el contrato y con quien adquiere los compromisos de admisión curso y entrega de los envíos".

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que "en ningún momento he recibido ningún pago o devolución como exponen en esas alegaciones, por la negligencia cometida por esta empresa, ni se han molestado en aclararlo. Veo que tampoco han puesto las reclamaciones de principio a fin, que en su día hice. No sé cómo puedo proceder a continuación para que se respete mi derecho como consumidor y por ende, se ha vulnerado. Si necesitan más pruebas, como por ejemplo algún documento bancario de mi cuenta, para que realmente verifiquen que no es cierto que me hayan ingresado nada".

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante que no acredita que hubiera suscrito un contrato con la entidad reclamada, ni acredita haber pagado el importe del envío que reclama, y habiendo acreditado la empresa reclamada que el importe de la indemnización, que es superior a la incidencia realmente ocurrida, fue ya abonada a la entidad contratante del servicio, tras la

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

reclamación formulada por los mismos hechos. Indicar que la parte reclamante no ha aportado las condiciones contractuales de la plataforma de anuncios que permite conectar a compradores y vendedores, y en concreto su política de envíos y de reclamaciones en caso de incidencia en la entrega del producto, ni testimonio de la mencionada plataforma.

En consecuencia, no procede que la empresa reclamada indemnice a la reclamante por el retraso en la entrega del envío, puesto que ya abonó a [REDACTED] una indemnización por el extravío que finalmente no fue tal, y que no ha acreditado que conforme con las condiciones contractuales fuera ella la legitimada para reclamar, desconociendo este órgano arbitral las comunicaciones y/o compensaciones entre la parte reclamante y el tercero, que no es parte de este expediente.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

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.

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