



Comunidad de Madrid

RESOLUCIÓN ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13829.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la que puede resumirse en: que, según manifiesta el reclamante, envió un paquete sin que le ofrecieran ningún seguro únicamente un envío Premium, que aceptó. Posteriormente le informaron que el paquete se había extraviado y le llegó el embalaje vacío a los pocos días. Solicita devolución del importe que le costó el producto enviado o importe similar y que a los trabajadores de correos se le dé mejor información y formación. No acepta los 50 euros ofrecidos por la empresa. .

La parte reclamada alega que la [REDACTED] está sujeta a los laudos que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993.

Que con motivo de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se hizo necesaria una revisión de nuestra oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, en vigor desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que con fecha 18 de febrero de 2011 se presentaron ante el Instituto Nacional de Consumo las nuevas Condiciones de adhesión, que seguidamente se detallan:

a) Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 100 gramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el [REDACTED], el sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

Que el reclamante cuantifica su pretensión en el abono de 450,00€, por incidencias ocurridas con un [REDACTED], referencia [REDACTED] que fue devuelto como [REDACTED].

Al reclamante se le ofreció la indemnización reglamentaria para este tipo de envío. "... envío fue entregado con falta de contenido. Como compensación a esta incidencia (de conformidad con la cláusulas contenidas en el resguardo de admisión), y comprobado el impreso de admisión que usted firma y en el cual podemos observar que no se contrata ningún tipo de valor añadido (valor declarado, seguro,...) le ofrecemos la indemnización fijada para el producto contratado que



Comunidad de Madrid

asciende a 40 euros. ... las garantías relativas a la pérdida, sustracción deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web [REDACTED] en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. ... el giro de indemnización [REDACTED], está a disposición del reclamante, que puede retirar en cualquier oficina de [REDACTED] debidamente documentado. ... la incidencia ocurrida ha sido resuelta correctamente aplicando las garantías fijadas del producto contratado. ..."

Se realizó giro a favor del reclamante que fue rechazado en el intento de entrega y pasado a lista Como se demuestra en el Doc. 1, esta versa sobre asuntos relacionado con un [REDACTED], por lo que hay que apuntar que este tipo de producto no está incluido en el [REDACTED] es decir que se encuentre dentro del apartado b) del dispositivo 2º de la oferta de arbitraje suscrita por esta Mercantil. Dado que la pretensión del reclamante es de 450,00€ y La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje establece en su art. 41.1 los motivos de anulación de los laudos arbitrales determinando, entre otros, en su apartado a) el relativo a la inexistencia o invalidez del convenio arbitral. En este sentido, la Oferta Pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 14 de mayo de 2012, cuya copia se adjunta al presente escrito, establece la adhesión de dicha entidad al Sistema Arbitral de Consumo en los términos y con las limitaciones que a continuación se indican:

"Primero.- [REDACTED] se adhiere al Sistema Arbitral de consumo, expresando su adhesión voluntaria a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas y que en el futuro se constituyan con sometimiento expreso al Reglamento de Arbitraje de Consumo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, con las siguientes limitaciones:

a) Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el [REDACTED], el sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 euros (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

La Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal establece en el artículo 21 el ámbito del servicio postal universal, disponiendo lo siguiente:

1. Se incluyen en el ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.

b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

El servicio postal universal, incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.

2. Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, serán admitidos para su remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que éste se lleve a cabo con arreglo a alguna de las modalidades previstas en el apartado anterior.

En consecuencia, si bien [REDACTED] ha suscrito la mencionada Oferta Pública de sometimiento a Arbitraje, dicha sumisión, en cuanto a las controversias relativas a servicios no incluidos en el [REDACTED], queda supeditada a la limitación cuantitativa prevista en el citado documento (210 €), no habiendo prestado esta [REDACTED] consentimiento alguno respecto a la sumisión a arbitraje de tales controversias cuando su cuantía exceda de la anteriormente indicada, y sin que exista por tanto en relación con las mismas, lo que resulta evidente en el presente supuesto.

De ello se desprenden dos consecuencias: que para la existencia del convenio arbitral ha de constar necesariamente el consentimiento de ambas partes respecto del contenido del mismo.



Comunidad de Madrid

Consentimiento prestado por esta Sociedad en el momento de la suscripción de la Oferta de adhesión al Arbitraje de Consumo (que en el presente caso ha recaído sobre cuestiones que excedan de la cantidad máxima indemnizable de 210 euros), y por la reclamante, con la presentación de la solicitud de arbitraje.

Que “a sensu contrario”, si la solicitud no coincide con el ámbito de la Oferta, el convenio arbitral no quedará formalizado, no obligando, en consecuencia a la ofertante a someterse a arbitraje. En el caso que nos ocupa, la solicitud de arbitraje por el reclamante no coincide con el ámbito de la Oferta (en la medida que la reclamación objeto de arbitraje excede, con creces, del importe contenido como máximo en la misma), por lo que no ha quedado formalizado el convenio arbitral respecto al sometimiento a Arbitraje de Consumo de la reclamación de referencia.

En apoyo de nuestras alegaciones aportamos Sentencia de la Sala de lo Civil y lo Penal de TSJ de la Rioja y Sentencia de la Sala de lo Civil y lo Penal del TSJ de la Comunidad Valenciana. Por las que se dejan sin efecto laudos de idéntica naturaleza.

En base a lo anterior, se interesa que esta Junta Arbitral se abstenga a conocer del asunto.

Madrid, 13 de julio de 2023

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 comparece a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tal como alega la empresa reclamada, existe en la oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo limitación de la cantidad máxima indemnizable, 210 euros, excediendo la reclamación objeto de arbitraje el importe contenido como máximo en la misma, por lo que no ha quedado formalizado el convenio arbitral respecto al sometimiento a Arbitraje de Consumo de la presente reclamación, no habiendo el reclamante aportado prueba de haber contratado algún seguro o valor declarado, queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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.

Madrid, 18 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]