



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14241.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de agosto 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 la parte reclamante expone lo siguiente:

"El 10/10/2022 contrato la recogida de un paquete, por importe de 5,59€, en Calle [REDACTED] para tramitar una devolución de una compra online en [REDACTED] por importe de 34,49€. El día 11/10/2022 el empleado de [REDACTED] recoge mi paquete - un sobre de tamaño pequeño (con número de recogida [REDACTED]) y lo que se entrega el 13/10/2022 en las oficinas de [REDACTED] son dos cajas grandes de vino. Desde [REDACTED] se ponen en contacto conmigo para informarme de lo sucedido, así que me pongo en contacto con [REDACTED] y, a pesar de mi justificante de recogida y mi factura, me dicen que aparece la entrega realizada con éxito en sistema y que no pueden hacer nada por mí (esta es la respuesta que consigo tras numerosas conversaciones telefónicas). Procedo a realizar la reclamación de la incidencia en la página de [REDACTED] y tras más de un mes y medio después, no he recibido ninguna respuesta. Solicito la devolución del importe pagado por la recogida y envío (5,59€), así como de la mercancía extraviada (por valor de 34,49 €). Esto es, el pago de indemnización por importe total de CUARENTA EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (40,08€)".

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 del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que "el envío objeto de controversia como se demuestra en el Justificante de seguimiento (Doc 1) se trata de un [REDACTED], con referencia [REDACTED], dirigido a [REDACTED], que también demuestra que ha sido entregado al destinatario el 13/10/2022.

La reclamante asegura "El 10/10/2022 contrato la recogida de un paquete, por importe de 5,59€, en Calle [REDACTED] para tramitar una devolución de una compra online en [REDACTED] por importe de 34,49€. El día 11/10/2022 el empleado de [REDACTED] nº [REDACTED] recoge mi paquete -un sobre de tamaño pequeño y lo que se entrega el 13/10/2022 en las oficinas de [REDACTED] son dos cajas grandes de vino."



Comunidad de Madrid

No se aporta más datos que el puro testimonio de verbal de la reclamante que asegura lo que le ha dicho el destinatario y que no prueba que [REDACTED] haya cometido un error en la admisión curso o en la entrega del envío reclamado. En cuanto al contenido del envío objeto de controversia, procede señalar que [REDACTED] no conoce, ni puede conocer, el contenido de los envíos, ya que estos se cursan cerrados, y, además, porque la normativa postal, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución, prohíbe su apertura, al establecer que los operadores postales han de garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales (arts. 5 y 6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). Teniendo en cuenta lo anterior, la reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera un concreto contenido. En este punto hay que aludir al justificante compra online que aporta la Sra. [REDACTED] para acreditar el contenido del envío y su valor, y al respecto procede señalar que dichas pruebas de compra, únicamente acreditan que se han adquirido los artículos que en ellas se indican, pero no prueba que se trate, precisamente, del contenido del envío objeto de controversia, ya que podría ser cualquier otro”.

La **parte reclamante** no presenta alegaciones.

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

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 del examen de la documentación se comprueba que el documento de monitorización y consultas del envío contratado aportado por la empresa reclamada, y la etiqueta adhesiva del paquete que se entregó al destinatario acreditada por la parte reclamante mediante fotografía, reflejan el mismo código de envío o bulto ([REDACTED]), el mismo código de expedición ([REDACTED]), y la misma de fecha de registro (el 10 de octubre de 2022), pero el documento de monitorización y consultas de la empresa reclamada indica que el paquete pesaba 250 gr, y la etiqueta adhesiva de [REDACTED] pegada al paquete entregado indica un peso de 2.200 gr, tratándose de un gran paquete según refleja la fotografía aportada por la parte reclamante, y no el sobre que manifiesta que entregó a la empresa reclamada para su envío.

En consecuencia, habiéndose probado el error cometido por la empresa reclamada, que envió al destinatario un paquete que no era el del objeto del contrato, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe del servicio de recogida y entrega contratado **5,59 €**, y **31,54 €** del contenido del paquete cuyo destino final se desconoce, considerando este árbitro suficientemente probado por la documentación aportada al expediente, que el envío contenía los cuatro pares de calcetines de la compra online realizada unos días antes de la fecha de la devolución mediante el servicio [REDACTED], y que se corresponde con el peso de 250 gr del documento de monitorización y consultas del envío. No procede el abono de los gastos de envío del pedido online.



Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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