



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09801.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de marzo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Realicé un pedido online a farmacia a casa realizando el pago de gastos de envío de 3,50€ para recibir el paquete en el domicilio.

Recibí estando en el domicilio un sms que no ha podido entregarse el pedido, teniendo que ir a recogerlo a la oficina. Cuando además había indicado que para la entrega si no estaba podían llamarme para dejarlo en el jardín o a un vecino. Nada de esto se cumplió

Pretensiones del solicitante: Devolución de los gastos de envío y que no vuelva a repetirse esta incidencia

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte, en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera.- Como cuestión previa esta Mercantil tiene que plantear una falta de legitimación del reclamante

1. Como se demuestra en el (Doc. 1) la parte reclamante no es el remitente del envío que reclama, por tanto, no tiene legitimación de reclamación al respecto ya que, el reclamante no ha contratado ningún producto o servicio con [REDACTED], por lo que quien puede reclamar es únicamente el remitente del envío.

Segunda.- El reclamante argumenta sus pretensiones de 3,50€ en lo siguiente: "Realicé un pedido online a farmacia a casa realizando el pago de gastos de envío de 3,50€ para recibir el paquete en el domicilio. Recibí estando en el domicilio un sms que no ha podido entregarse el pedido, teniendo que ir a recogerlo a la oficina. Cuando además había indicado que para la entrega si no estaba podían llamarme para dejarlo en el jardín o a un vecino. Nada de esto se cumplió."



Comunidad de Madrid

Tercera.- También del Doc. 1 se deduce que la plataforma de de ventas por internet [REDACTED], que genera un envío Ref. [REDACTED] que como se puede observar en el (Doc. 1) se intentó la entrega en el domicilio del reclamante el 27 y 28 de junio de 2023, resultando ausente el destinatario, por lo que se dejó el pertinente aviso para la recogida en oficina, donde fue entregado el 28/06/2023 (Doc. 2)

Cuarta.- En este punto aclarar que no existe como formula reglamentaria de entrega de envíos “el depósito en el jardín del domicilio” y solo seria reglamentaria la entrega a persona mayor de edad presente en el domicilio, pero no en otro domicilio distinto, por lo que el encargado del reparto ha actuado correcta y reglamentariamente y las pretensiones de modalidad de entrega que el reclamante ofrece no se ajustan a normativa postal.

Quinta.- En este sentido decir que el contrato es entre el un comprador por internet y un tercero que no es [REDACTED] por lo que traemos a colación el LAUDO REC/30488/2021 DE 15/12/2021 JAC Cataluña

Traducción del mismo.....“La reclamante realizó un contrato de compraventa internacional a distancia. Aunque el envío se hacía desde Australia, no consta en el expediente el país del establecimiento vendedor. En cualquier caso, a efectos de razonamiento, puede entenderse aplicable, de cara a determinar la ley aplicable al contrato de compraventa, el Reglamento 593/2008, del Parlamento europeo y del Consejo, de 17 de junio, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales. Dada la condición de consumidor de la reclamante, la aplicación del art. 6 de este Reglamento derivaría hacia la aplicación de la ley española y, en concreto y de acuerdo con el art. 22, de la regulación catalana en materia de compraventa (art. 621-1 y ss. Código civil de Cataluña).

Cabe decir que las consecuencias de aplicar esta regulación no son muy distintas si, atendiendo a otros criterios, la legislación aplicable fuera la del Código civil español o, nos atrevemos a decir, la de algún otro ordenamiento europeo. Es el vendedor el obligado a entregar al comprador el bien contratado (art. 621-9.1.a CCCat); si no hay entrega (porque no se ha transmitido la posesión del bien), el vendedor es quien incumple y, por tanto, es el único que responde ante el comprador porque, por otra parte, es la única persona que se ha obligado a entregarle un determinado producto. Tal vez que el medio de transporte y la modalidad de envío fue impuesto por la vendedora (por mucho que la reclamante sí pudiera elegir entre diferentes canales propuestos por la vendedora), ésta no se puede excusar, ante el comprador, en la conducta de un tercero (sea la empresa australiana sea [REDACTED] España) que ella contrató para realizar un servicio.

Al comprador esto le es indiferente y le resulta jurídicamente irrelevante porque, insistimos, la parte compradora ni ha escogido ni ha contratado, en este caso, el medio de envío (art. 621-10 Código civil de Cataluña). No hay cumplimiento de la parte vendedora acreditando, sólo, que ha enviado o gestionando el envío del bien; el cumplimiento sólo se produce con su entrega al comprador.

Del relato descrito por la parte reclamante resulta que el contrato de compraventa se ha incumplido porque no se ha entregado el producto al comprador. Este laudo arbitral, sin embargo, no puede imponer ninguna actuación a quien no ha intervenido en el procedimiento arbitral como parte; el laudo no se podría imponer contra la parte vendedora.



Comunidad de Madrid

-Descartada la responsabilidad contractual de la reclamada hacia la reclamante (y sin perjuicio de que la parte vendedora sí pueda llegar a exigir a la reclamada algún tipo de responsabilidad por haber incumplido el contrato de servicios establecido entre ellas [sin, por tanto, participación de la reclamante]), queda por ver si concurren los requisitos para poder hablar de responsabilidad extracontractual de la parte reclamada. Sería en este contexto que habría que situar la pretensión dirigida a obtener de la reclamada el valor del contenido del envío, que según la reclamante es de 32,17\$; con otras palabras, el daño sufrido se identificaría con el producto que no se le llegó a entregar y se cuantificaría atendiendo al precio global pagado a la parte vendedora. De entrada, la posibilidad de una reclamación extracontractual (que es tanto como, en este caso, admitir la legitimación activa de la reclamante hacia la reclamada -con quien no mantiene ningún vínculo contractual-), la facilita el art. 3.14 de la Ley del servicio postal universal, que permite, tanto a quien contrata el servicio como al destinatario, hacer valer los derechos reconocidos al "usuario". Dicho esto, hay que recordar que los requisitos para imponer una indemnización por causa de responsabilidad extracontractual son: el hecho culposo o doloso imputable a quien se reclama y que genera un daño; la identificación y cuantificación de este daño y la relación de causalidad entre aquel hecho y este daño (art. 1902 Código civil). Al caso, sin embargo, esta responsabilidad no puede triunfar, aunque sólo sea porque, dada la modalidad de envío (en concreto, sin indicación de valor declarado), no queda acreditado el contenido del envío ni, por tanto, el daño ni su valor. De nuevo, esta modalidad de responsabilidad topa con un envío que se contrató sin valor declarado y ordinario (sin necesidad de identificar al destinatario antes de la entrega). Se desestima la pretensión también por esta causa.

Sexta.- Por todo lo anterior se ha demostrado que el reclamante no tiene una relación contractual de producto o servicio con la reclamada que le legitime para una reclamación sobre el particular y que aun en el caso de reclamación del legitimado, que es el remitente ([REDACTED]), [REDACTED] ha actuado conforme a reglamento en lo concerniente al tratamiento y entrega del envío objeto de reclamación.

En virtud de lo expuesto,

Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y, se rechace la pretensión del reclamante

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

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha acreditado mediante el documento de la trazabilidad del envío, que cumplió la normativa sobre reparto habiendo realizado dos intentos de entrega en la dirección del destinatario, y ante su ausencia avisándole para su recogida en la oficina postal, donde finalmente le fue entregado el envío, no habiendo acreditado la parte reclamante que la modalidad de envío Paquete Estándar Domicilio prevea otra forma de entrega ni de aviso, ni que la normativa postal establezca la posibilidad de depositar el envío en el jardín.



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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro 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.