



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09862.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El servicio de atención al cliente de [REDACTED] no cumple con unos servicios mínimos adecuados. Se detalla en la hoja de reclamación física escaneada.

Pretensiones: Atención directa por parte de [REDACTED] sin derivarme una empresa subcontratada. Se detalla en la hoja de reclamación física escaneada.

Documentación que aporta:

Hoja de Reclamación física firmada, sellada y escaneada.
Recibos y comprobantes del envío.

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 en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera.- Que se ha recibido en esta Sociedad reclamación, con la referencia arriba indicada, promovida por [REDACTED], quejándose de "El servicio de atención al cliente de [REDACTED] no cumple con unos servicios mínimos adecuados. Atención directa por parte de [REDACTED] sin derivarme una empresa subcontratada" por incidencias en la entrega del envío PAQ INTERNACIONAL LIBRE SERVICIO (de [REDACTED]) N° ENVÍO: [REDACTED], y señalando vista oral el 4 de marzo de 2024.

Segunda.- Que, de la documentación aportada, ver Doc. 1 se desprende que la sociedad [REDACTED] es ajena a los hechos que han motivado la solicitud de arbitraje, toda vez que el reclamante contrató los servicios de la mercantil [REDACTED]. Por ello el expediente arbitral deberá remitirse a la citada empresa, con domicilio social en [REDACTED] (Madrid). Procede señalar que de la documentación que obra en el expediente se desprende que esta [REDACTED], carece de legitimación pasiva en la presente



Comunidad de Madrid

reclamación, ya que el servicio de transporte que ha motivado la controversia lo contrató el remitente del paquete, con la empresa [REDACTED]. En calidad de porteador, [REDACTED] asume la obligación de realizar el transporte en nombre propio, con independencia de que lo ejecute por sus propios medios o contrate su canalización con otros sujetos, tal como dispone el artículo 4 de la Ley 5/2009, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

En virtud de lo expuesto,

Solicito que, teniendo por presentado este escrito, se deje sin efecto la reclamación y el señalamiento de la vista contra [REDACTED], procediendo a reclamar y notificar a [REDACTED],

Tercera.- [REDACTED] es una Sociedad Mercantil que presta en sus oficinas múltiples servicios como son la venta y mediación de seguros, venta de cupones de [REDACTED] envíos de dinero a través de [REDACTED], tarjetas prepago de [REDACTED] admisión de productos postales incluidos en el servicio Postal Universal para gestión propia de su logística, y como es el caso reclamado productos postales no incluidos en el Servicio Postal Universal para su envío a través del [REDACTED] con destino dentro de España o enviados al extranjero.

El cliente en una oficina de [REDACTED], contrata con un tercero un servicio de envío de paquetería del que responde en cuanto calidad y a prestación del servicio este tercero ([REDACTED]) y no [REDACTED] como intermediario. Entre la documentación obrante en el expediente están el tique de caja con el NIF de [REDACTED] y el justificante de admisión (Doc. 1).

[REDACTED] en calidad de intermediario y por el hecho de haberse formalizado el contrato de servicio en sus oficinas no es responsable de los presuntos incumplimientos que un tercero tenga con el reclamante. Es como si un consumidor contrata un viaje en un Agencia de Viajes y luego pretende que la agencia responda por una pérdida de maletas en el vuelo contratado o de una sustracción de efectos personales en la habitación del Hotel contratado. Queda claro en este caso que los responsables serían la compañía aérea o la cadena hotelera, nunca sería responsable la Agencia de Viajes.

Cuarta.- El reclamante insiste en que [REDACTED] responda su disputa con otra empresa con la que contrató el servicio, aun cuando se le ha contestado varias veces y por diferentes vías de esa circunstancia.

En este sentido aportamos como (Doc. 2 y Doc. 3) contestaciones informadas a la reclamante en el que se informaba de lo siguiente.

• Doc. 2- ATC: reclamación [REDACTED] respuesta 03 de julio de 2023

Nos ponemos en contacto con usted para dar respuesta a la reclamación que nos ha trasladado en relación con una incidencia con un envío, tramitado por [REDACTED]. Nos comunica que su envío ha llegado con retraso. Le informamos que el servicio al que se refiere ha sido prestado por [REDACTED]. Le recomendamos que se ponga en contacto con ellos a través de su página web [REDACTED] (Contacto), o bien llamando a los

Comunidad de Madrid

teléfonos [REDACTED], o a través de la cuenta de Twitter [REDACTED], donde podrá realizar las consultas o reclamaciones sobre este servicio.

- Doc. 3-ATC: reclamación [REDACTED] respuesta 03 de julio de 2023

Nos ponemos en contacto con usted para dar respuesta a la reclamación que nos ha trasladado en relación con una incidencia de [REDACTED]. Le informamos, que el servicio al que se refiere corresponde a [REDACTED]. Le recomendamos que se ponga en contacto con ellos a través de su página web [REDACTED] (Contacto), o bien llamando a los teléfonos [REDACTED] o a través de la cuenta de Twitter [REDACTED], donde podrá realizar las consultas o reclamaciones sobre este servicio.

Quinta.- Apoyando esta falta de legitimación pasiva de [REDACTED] citamos laudo de la Junta Arbitral de Consumo de [REDACTED] en el que se produce la siguiente resolución:

“Ha podido constatar:

- 1.- Que la reclamada alega como cuestión previa la falta de legitimación pasiva, puesto que la empresa con la que se contrató el servicio objeto de litigio fue [REDACTED] y no [REDACTED].
- 2.- Que se considera acreditada en el expediente dicha falta de legitimación pasiva objeto de alegación por tratarse de empresas con diferente personalidad jurídica y número de NIF.
- 3.- Que el artículo 10 de la Ley de Enjuiciamiento Civil dispone que “Serán considerados partes legítimas quienes comparezcan y actúen como titulares de la relación jurídica u objeto litigioso”.

En consecuencia, ACUERDA: ÚNICO.- DESESTIMAR la petición de la parte reclamante ante la parte reclamada”.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al carecer la empresa reclamada de legitimación pasiva, ya que el servicio de transporte reclamado se contrató con la empresa [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED] tal y como consta en el ticket de compra aportado al expediente, habiéndose formulado la solicitud de arbitraje, y tramitado el procedimiento, contra la [REDACTED] y no existiendo convenio arbitral válidamente formalizado entre las partes.

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



Comunidad de Madrid

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.