



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12273.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2024 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Por el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado. según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] con fecha 25 de marzo de 2023. Según alega el particular, tras constatar el extravío del servicio contratado (maleta con destino Luxemburgo) y confirmarlo por parte de la reclamada, contactó con ésta para ponerle en conocimiento de la pérdida de enseres y su valor del contenido de la maleta, pero desde la misma únicamente le comunicaron que procederían a un abono de 917,92 Euros de los 4.685,09 solicitados

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 por escrito y a través de confianza Online.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "el abono del coste de los enseres justificados extraviados en la maleta por valor de 3.635 €; el coste del servicio contratado por valor de 50,09 € y una compensación valorada en 1.000 € por las molestias y daños producidos".

En su escrito de 05 de octubre de 2023 refiere: Hace unos días les remití la solicitud de arbitraje, contestando así a un requerimiento de subsanación. El total importe a que asciende la reclamación es de 4.685,09 euros (sin descontar lo ofrecido por [REDACTED]) como se indica en el "DOCUMENTO RESUMEN IMPORTANTE" y también en el DOCUMENTO 16 enviado en su día al destinatario de la reclamación y que se adjuntó. En el PDF con la solicitud de arbitraje se indica una cantidad menor por error.

En su escrito de 06 de febrero de 2024 refiere: Estimados Sres.: No estamos de acuerdo con las alegaciones de [REDACTED]. Formulamos estas alegaciones en el plazo de 10 días otorgado por la Junta Arbitral (lo recibimos el 31 de enero de 2024). Precisamos adicionalmente que la vista estaba prevista para el 13 de marzo, como nos indicaron. Tal y como consta en la documentación

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

que presentamos en su día, la reclamación asciende a 4.685,09 euros (3.685,09 euros del valor de la maleta y contenido + 1.000,00 euros adicionales por el daño moral sufrido). De este importe deben deducirse 350,09 euros, cantidad abonada por [REDACTED]. Lo decimos con todo el respeto, pero en las alegaciones de [REDACTED] se oculta de forma interesada que nos ofreció una indemnización adicional por 567,83 euros si aceptábamos firmar un "finiquito" renunciando a todas las acciones posteriores. Esto consta en la documentación que obra en poder de la Junta Arbitral y la adjuntamos de nuevo para mayor claridad. De esto se desprende que [REDACTED] reconoció su negligente actuación y la causación de un daño, aceptando por ello haber incurrido en responsabilidad. Todo ello dicho en términos de estricta defensa. Asimismo, destacamos que los justificantes que hemos remitido demuestran con claridad el daño sufrido, resaltando que el inventario de enseres y bienes contenido en la maleta perdida por [REDACTED] no ha sido refutado en forma alguna. No debe olvidarse que Luxemburgo es un país con un elevado coste de vida (la justificación se aportó y consta en la documentación obrante en la Junta Arbitral), lo que ha supuesto un gran quebranto al reclamante que se vio privado de sus enseres personales y ropa teniendo para una estancia de varios meses, como se acreditó con el contrato laboral y con el arrendamiento de la vivienda. En este sentido aportamos dos justificantes de compras efectuadas en Luxemburgo en abril de 2023 (tras la pérdida de la maleta por culpa de [REDACTED]) que demuestran que el costo de los artículos es superior a España. Se trata de unos zapatos [REDACTED] por 109,90 euros (similares a los náuticos de España valorados en 90,00 euros) y unas zapatillas deportivas [REDACTED] por 95,00 euros (las zapatillas Superga del inventario se valoraron en 60,00 euros). Por todo ello solicitamos que este escrito y su documentación se incorpore al expediente a todos los efectos oportunos y sean tenidas en cuenta, reiterando la reclamación en los términos previamente expuestos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Que la entidad reclamada ha manifestado que la indemnización ofrecida es correcta según la normativa legal aplicable al no haber contratado un seguro adicional.

En su escrito de 22 de febrero de 2024 refiere: PRIMERA. – Reiteración indemnización realizada por [REDACTED] a [REDACTED].

Que, mi representada pone de manifiesto que, consultados los sistemas compartidos de la Red [REDACTED] y debido a los incidentes en la entrega del envío, consta que esta parte procedió a realizar indemnización a [REDACTED], en la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA EUROS CON NUEVE CENTIMOS (350,09 euros)

La cuantía de la indemnización trae su origen en que el envío se encontrase contratado según las condiciones generales del Servicio Classic, esto es, sin declaración de valor ni de contenido, sin suscribir un seguro adicional y sin declarar un especial interés en la entrega, el cálculo de la indemnización se lleva a cabo aplicando las mencionadas condiciones generales del servicio que pueden encontrarse en la Página Web de mi representada que en relación con el límite de responsabilidad establece en el punto 8:

"De acuerdo al Convenio CMR, el seguro estándar obligatorio es 10 euros/kilo."

A efectos probatorios de este extremo se adjunta captura de pantalla de la web de [REDACTED] como documento número 1.

Por lo que, de acuerdo con lo anterior, la indemnización corresponde a la suma de 300€ (10€ x 30 kg de bulto) + 50,06€ (portes).

Se adjunta finiquito de la indemnización como Documento número 2.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente por parte del reclamante, la mercantil realiza un ofrecimiento inicial con fecha 12 de mayo de 2023 por un importe de 917,92 €, superior a lo ofrecido y reembolsado parcialmente al reclamante en la cuantía de 350,09 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIAMENTE las pretensiones del



Comunidad de Madrid

reclamante en la cuantía de 917,92 €, descontado de este importe los 350,09 €, ya reintegrados por la mercantil, y faltando por abonar la cuantía de 567,83 €. Dicho importe debe ser abonado por la mercantil al reclamante.

Así mismo, se **DESESTIMAN** las pretensiones del reclamante con respecto a los daños morales por importe de 1.000 €, al no ser materia consumerista.

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.

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.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL