



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12649.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID 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: La reclamante refiere que el día 9/03/2023 envió de una maleta nueva con objetos personales a Noruega. A día 27/03/2023 la maleta no llegó, y como viajaba el día 29/03/2023 va a una oficina y abren una reclamación con ref. [REDACTED]. Le indican que me darán una solución en 1 mes. El 27/04/2023 le envían un email indicando que confirme si esta disponible en la dirección de Madrid o que facilite un IBAN. Esto deriva en múltiples contactos telefónicos y presenciales con correos, donde no le responde dónde está su maleta ni le dan una solución, y cierran y reabren la incidencia varias veces. Finalmente a día 20/07/2023 sin que se le notifique nada, cierran la reclamación.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Deseo que se me indemnice por las molestias ocasionadas y por el valor de mi maleta y su contenido, ya que esto ha llegado a un punto de falta de respeto a un consumidor que pago por un servicio, y cuya empresa [REDACTED] en quien confíe, no hace más que dar largas, no asumir su error, y no atender las reclamaciones presentadas por mi parte".

En su escrito de 23 de enero de 2024 refiere: "Adjunto documentación requerida. Aceptación arbitraje en derecho, recibos del contenido de la maleta y recibo pago del envío de correos y recibo de la compra de la maleta extraviada".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Doña [REDACTED] en representación de la [REDACTED] y [REDACTED], con domicilio a efectos de notificaciones en c [REDACTED] Madrid, 28006, en relación con la solicitud de arbitraje formulada por Doña [REDACTED] Expediente 21-ARBC-12649.4/2023, ante esa Junta Arbitral comparece y, como mejor proceda, formula de contrario la contestación en base a lo siguiente: 1º. [REDACTED] [REDACTED], está sujeta a los laudos que dicten las Juntas Arbitrales de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993. 2º.- 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 la revisión de nuestra última oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que en 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 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 Servicio Postal Universal, 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). 3º.- Por ello, le participo las siguientes A L E G A C I O N E S Primera.- Como cuestión previa, procede señalar que de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por esta Sociedad, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, el envío al que se refiere la presente reclamación, al tratarse de un PAQUETE INTERNACIONAL STANDARD, no está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, por lo que la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de envíos, a tenor del ámbito de la referida oferta pública, está limitada a la cantidad máxima allí establecida 210 €, resultando por ello que en el caso que nos ocupa el convenio arbitral únicamente queda formalizado por dicha cuantía, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone "Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta". En el caso que tratamos, la pretensión de la reclamante consiste en ser indemnizada con 480 € por las molestias ocasionadas y por el supuesto valor del contenido del envío objeto de controversia. Dicho importe excede el límite establecido en el ámbito de la Oferta de Adhesión al arbitraje de Consumo suscrita por esta Sociedad. Teniendo en cuenta lo anterior, esta Sociedad remitió escrito, de fecha 5 de octubre de 2023, en el que se manifestaba el rechazo del arbitraje y se solicitaba a esa Junta Arbitral que se abstuviese de conocer del asunto. No se ha obtenido contestación al respecto, no obstante, se reitera lo fundamentado: 1. Que para la existencia del convenio arbitral ha de constar necesariamente el consentimiento de ambas partes respecto del contenido del mismo. 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 exceden de la cantidad máxima indemnizable de 210 euros), y por la reclamante, con la presentación de la solicitud de arbitraje. 2. 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. Sin perjuicio de lo expuesto, se procede a analizar el fondo del asunto.

Segunda. - Para delimitar el importe de la indemnización que corresponde en la presente reclamación, es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató la Sra. [REDACTED] para cursar el envío a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa postal internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía en función de cuál hubiera sido la modalidad (encomienda ordinaria o con valor declarado/asegurado). Esa información, junto con la restante referida al envío, consta en el justificante de admisión (Doc.1). De dicho impreso se desprende que la reclamante cursó el envío como paquete sin declaración de valor o seguro (es decir, como encomienda ordinaria), ya que en el apartado Valores añadidos e importe reembolso /Additional services and cash-on-delivery amount, donde debería constar esa información, aparece en blanco. Tercera. - Una vez determinado que el envío objeto de reclamación se cursó bajo la modalidad de paquete internacional sin declaración de valor (o encomienda ordinaria), procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa postal internacional. El intercambio de



Comunidad de Madrid

los envíos internacionales, como es el caso, se regula en las disposiciones de la Unión Postal Universal, en lo sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Así, el artículo 23 del Convenio de la UPU, regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en el epígrafe "Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones" con el siguiente tenor literal: 23.1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán: 23.1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado; 23.1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad. 23.1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. 23.1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos o el lucro cesante no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. 23.1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos. 23.3.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de una encomienda ordinaria, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. 23.8 Cuando deba pagarse una indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado, de una encomienda ordinaria o de un envío con valor declarado, el expedidor o, en su caso el destinatario, tendrá derecho, además, a la restitución de las tasas y los derechos pagados con excepción de la tasa de certificado o de seguro". En concreto, el importe de la indemnización está previsto en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales, en el artículo RC 149.2, que al respecto dispone lo siguiente: "La indemnización prevista en el artículo 21.4.1 del Convenio no podrá exceder en ningún caso, para las encomiendas ordinarias, de los importes calculados combinando la tasa 40 DEG por encomienda y la tasa de 4,50 DEG por kilogramo. A ello se agregarán las tasas y los derechos pagados en el momento del depósito del envío" El DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En el año en el que se impuso el envío, 2023, 1DEG equivalía a 1,2598 EUR (euros) Cuarta.- Asimismo, para depositar un envío registrado con destino internacional, como en el caso que nos ocupa, es necesario el citado justificante de admisión (Doc.1), donde figuran las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO por las que se regula el producto contratado, y en concreto, en el epígrafe 2 se regula el Régimen de Responsabilidad de [REDACTED] en los siguientes términos: "(...) Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED]. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. 2.1.- 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. Para los siguientes valores añadidos (reembolso, valor declarado y seguro) consultar productos y países que los admiten. Reembolso (...) Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado, y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio. (...) De dicho contenido no podría alegar ignorancia la interesada, pues firmó el justificante de admisión, como se observa en el Doc.1, y



Comunidad de Madrid

bajo su rúbrica consta: Acepto y conozco las condiciones de servicio (...) Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán NO NEGOCIABLE. (...)” Teniendo en cuenta lo manifestado, no podrá argumentarse que los remitentes ignoren la posibilidad de utilizar servicios específicos que permiten garantizar el valor de los envíos y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. Como se ha expuesto, en las citadas Condiciones Generales del Servicio se informa a los usuarios de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta [REDACTED]. En concreto, esa información está disponible en las [REDACTED], en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, y para que el Colegio Arbitral tenga conocimiento de las Garantías del envío objeto de controversia -Paquete Internacional Standard-, a continuación se traslada la información existente en la página de web de esta Sociedad, en concordancia con lo establecido en el RC 149.2: Garantías Internacionales: Por extravío: • Indemnización: tarifa abonada + 40DEG + 4,5 DEG/kg. • Si el envío tiene contratado Seguro o Valor Declarado, cuya cobertura máxima son 3.000€, la indemnización sería la tarifa abonada + Seguro o Valor Declarado. • El Derecho Especial de Giro (DEG) es una divisa creada y utilizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de varias monedas: el dólar de EE.UU., el euro, el renminbi chino, el yen japonés y la libra esterlina. Los DEG pueden intercambiarse por monedas de libre uso De la normativa postal señalada y las condiciones del servicio contratado por la Sra. [REDACTED] se desprende que, en el supuesto de que un Paquete Internacional Standard sin valor declarado ni asegurado, sufra extravío, procede resarcir al remitente con el límite indemnizatorio correspondiente a la tarifa abonada + 40DEG + 4,5 DEG/kg. Quinta. - Según se desprende del Doc.1 el envío objeto de reclamación se impuso el 09/03/2023, en la Sucursal 7 de [REDACTED] de Madrid, por D^a [REDACTED], como Paquete Internacional Standard, ref^a [REDACTED] con un peso de 11,405 kg., por el que abonó una tarifa de 57,00€ con destino a Noruega, sin declaración de valor ni seguro. En relación con el citado paquete, la Sra. [REDACTED] formuló reclamación ante Correos y, tras efectuar las averiguaciones oportunas, se comprobó que el envío no había sido entregado al destinatario ni devuelto a la remitente. Por consiguiente, el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad remitió el 7 de noviembre de 2023, escrito (Doc.2) informado a la remitente que sería compensada de conformidad con las cláusulas contenidas en el resguardo del servicio: “(...) Le comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso. Según las investigaciones realizadas y tras tratar de localizar el envío por las diferentes unidades por las que ha transitado, se ha dado el envío por extraviado. Por ello le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 172,05 euros a ser abonada en los próximos días mediante Giro (...)” Así, se remitió giro indemnizatorio, referencia [REDACTED], por importe de 172,05 €, que se intentó entregar, por la [REDACTED] de Madrid, el 22/11/2023, en el domicilio de la Sra. [REDACTED] pero nadie se hizo cargo, según se observa en el (Doc.3). El importe indemnizatorio corresponde a la compensación reglamentaria del servicio que contrató la remitente: paquete internacional sin seguro ni valor declarado, y que se desglosa en los siguientes conceptos: • Tarifa del envío • Cantidad fija por encomienda: 40 DEG • 4,5 DEG x peso del envío Dado que la interesada pretende ser indemnizada con un importe superior, se debe aclarar que, para que le hubiera correspondido una compensación superior, debería haber contratado un seguro para el envío. En las Condiciones del Servicio se informa que puede contratar un seguro para el envío, en los términos y con los efectos establecidos en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. Según dispone el artículo 1 de dicha ley, “El contrato de seguro es aquél por el que el asegurador se obliga mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas”. Teniendo en cuenta lo anterior, hay que reiterar que en el caso que nos ocupa, no se ha perfeccionado el contrato de seguro entre la Sra. [REDACTED] y esta Sociedad, que permita a aquella reclamar una indemnización



Comunidad de Madrid

superior a la ofrecida, ya que no abonó la prima correspondiente al importe por el que hubiera tenido interés en asegurar el envío, de manera que la responsabilidad de [REDACTED] como reiteradamente se viene señalando, es la prevista para la modalidad del servicio contratado. Sexta. - Aunque de conformidad con lo manifestado el contenido y el valor del envío resulta irrelevante, procede hacer una breve referencia a esta cuestión, ya que la reclamante pretende ser indemnizada por el "valor de mi maleta y su contenido". Al respecto, conviene señalar que no se puede conocer el contenido de los envíos, ya que 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 Sra. [REDACTED] no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera el contenido que afirma ni atribuirle uno u otro valor, ya que podría ser cualquier otro. En este punto hay que aludir a las facturas que aporta, esos documentos sólo prueban que se adquirieron esos productos, pero no acreditan que fuese el contenido del objeto de reclamación. Con independencia de lo señalado, en el caso que nos ocupa el contenido del envío, sea cual fuere, es irrelevante, toda vez que el régimen indemnizatorio previsto en la normativa de la UPU viene determinado por la modalidad elegida para cursar el envío, y habida cuenta que en el caso que nos ocupa se trata de un paquete sin declaración de valor asegurado, a la reclamante le corresponde percibir en concepto de indemnización el importe previsto legalmente para este tipo de envíos. El artículo 23.1.5 del Convenio de la UPU establece que los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. Séptima. - Acerca de la pretensión de la reclamante "Deseo que se me indemnice por las molestias ocasionadas", hay que manifestar que tal demanda por daños y perjuicios, no resulta procedente, como seguidamente se fundamenta. Como se expuso en la Alegación Cuarta, el artículo 23 del Convenio de la UPU determina: 1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. 1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos En observancia de lo fijado en el Convenio UPU, las Condiciones Generales del Servicio contratado por la Sra. [REDACTED], advierten en el punto 2 (Régimen de Responsabilidad) que [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive de la no entrega de su envío. La interesada no puede alegar desconocimiento de que su pretensión de ser resarcida por daños y perjuicios, no se encuentra justificada, habida cuenta que en el Doc.1 figura su rúbrica, y seguidamente consta: "Acepto y conozco las condiciones de servicio (...) Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán NO NEGOCIABLE. (...). Este albarán será válido para [REDACTED] una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. (...)" En apoyo de lo expuesto, respecto a que los daños y perjuicios no son indemnizables, hay que aludir al laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, expediente 1720/20, que resuelve: "(...) este Colegio entiende que toda solicitud de esta índole exige acreditación. Por tanto, la mera petición de indemnización no resulta bastante para que sea estimada, es decir, se exige la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión." A mayor abundamiento conviene reseñar la resolución de la Junta Arbitral de Madrid, expediente 05-ARBC103852.1/2021, que determina: "(...) En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha acreditado la existencia ni cuantía de daño alguno. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista (...)" Octava. - Finalmente, señalar que la reclamante acepta expresamente que el arbitraje sea resuelto en derecho. Señalar que la



Comunidad de Madrid

normativa internacional reflejada en estas alegaciones tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas de consumo o de transporte nacionales y autonómicas u otras. El art. 33.3 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo establece que "Cuando el arbitraje de consumo deba resolverse en derecho y tenga carácter internacional, según lo previsto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, la determinación de la legislación aplicable al fondo del asunto se realizará de conformidad con lo previsto en los convenios internacionales en los que España sea parte o en la legislación comunitaria que resulte de aplicación."

Prevalece, por tanto, lo regulado en el Convenio y Reglamento de la UPU. Respecto al valor de los tratados internacionales y su posición en relación a las Leyes, hay que traer a colación lo resuelto por el Tribunal Supremo en sentencia de 21/2/1970 "los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado". Asimismo, en igual sentido se expresa el mismo Tribunal en sentencia de 1/10/1996. En apoyo de lo indicado, se alude al Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, REC/72960/2020, que determinaba: "Siendo en derecho, y no en equidad, se impone necesariamente la consideración de la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, que desplaza, como norma de rango superior, posibles normas internas de aplicación al caso (entre otros, los citados art. 60 RDL1/2007 y 123-3 Código de consumo; los arts. 1258 y 1101 Código civil español (en cuanto a una posible responsabilidad contractual), el art. 1902 Código civil español (en cuanto, eventualmente, a una responsabilidad extracontractual (...))". 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 desestime la pretensión de la reclamante, en todo lo que exceda el importe de la indemnización reglamentaria y contractualmente prevista: 172,05 €.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante envía un paquete internacional sin seguro de contenido, y debido a la adhesión de la mercantil en Derecho, tiene un importe cuantificado y determinado por este tipo de envío en el caso de extravío, que así consta en las condiciones de contratación de su página web, debidamente especificadas y que forma parte de la relación contractual para ambas partes en el contrato de servicio postal y por tanto de obligado cumplimiento para ambas partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, debiendo ser el importe de la indemnización reglamentaria y contractualmente prevista 172,05 €, y dicho importe debe ser abonado por la mercantil a la reclamante.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 10 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]