



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01797.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 28/01/2025:

"El 20 de Enero de 2025, contrato el servicio de envío de [REDACTED], con recogida del paquete en mi domicilio. Habiéndome confirmado, por sms, la recogida del paquete al día siguiente, nadie se pasó a recogerlo. El día 23, me pongo en contacto con [REDACTED], para informales de lo sucedido, programándome una nueva recogida para el día 24. Llegado ese día, tampoco hubo recogida del paquete. Me pongo de nuevo en contacto con correos, y les informo, de nuevo, que la recogida nunca se produjo, a lo que ellos me dan la solución de enviar yo misma el paquete, descargándome la etiqueta. Habiendo pagado un precio más elevado por la recogida del envío".

Solicitud: "Que se me reembolse el importe del servicio, ya que por dos veces, han infringido el servicio contratado, teniendo que desplazarme para hacer efectivo el deposito del producto a enviar". Cuantía reclamada: 4,62 €.

La parte reclamante aporta la factura del pago, correos electrónicos confirmando que no se produjo la recogida, SMS de la parte reclamada confirmando haber recibido la solicitud de recogida, captura de la web de la parte reclamada del área de clientes de la parte reclamante certificando que tuvo que depositar el envío en un Citypaq.

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 14/07/2025, en el que manifiesta que:

"PRIMERO. – Que, se ha recibido reclamación con la referencia arriba indicada solicitando CUATRO EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS (4,62 €) en concepto de devolución del porte abonado por la falta de prestación del servicio "iPq Domicilio con recogida" contratado el pasado 20 de enero de 2025.

SEGUNDO. - Esta representación, viene a avenirse a la solicitud de la reclamante solicitando que se dicte laudo conciliatorio para el abono del porte solicitado (4,62 €)".



Comunidad de Madrid

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, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante debiendo la parte reclamada abonar el importe de 4,62 € conforme a su escrito de fecha 14.07.2025 por la que se aviene a cumplir la solicitud formulada por la parte reclamante.

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 al principio.

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