



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01979.4/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 20 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

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.

**1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:**

“El día 7 de noviembre se envió un paquete a Canadá a través de [REDACTED] el cual la referencia de envío es rf310800658. El envío ha sido devuelto a su origen desde Canadá sin haber sido entregado ni en tiempo ni forma debido a la huelga de [REDACTED] de Canadá acaecido entre noviembre y diciembre de 2024. El paquete se recoge en la oficina de correos el día 30 de enero 2025 en la sucursal 40 de Madrid para recogerlo y el paquete presenta signos de gran deterioro y todo el embalaje está roto, el contenido estropeado y aplastado y se le ha abierto un acta en la use 10 de Madrid por el estado lamentable del envío. Se hace también una reclamación en [REDACTED] con numero de referencia de reclamación de: 08753446”.

Pretensiones:

- Pedimos que se reembolsen el importe de envío que eran 42.50 más 5 euros de la caja de [REDACTED] un total de 47.50 por no haber efectuado el envío. Y, por otro lado, la indemnización de los productos que se han recogido defectuosos de un valor de 100 euros. 147,50€ en total.



## Comunidad de Madrid

### Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Reclamaciones a correos.
- Justificante de pago y contratación.
- Imagen del paquete dañado.

### De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- Tras rechazar que se deba restituir el precio, alegar que la indemnización por los daños en el paquete deba ser como máximo de 30DEG de conformidad con los arts. 22 y 23 del Convenio Unión Postal Universal, acaba alegando que según sus propias condiciones generales de la contratación "Indemnización: el importe máximo es la tarifa +30 DEG o tarifa + Valor Declarado en el caso de que hayas contratado seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€".
- Así, ofrece al reclamante 79.86€, tarifa+30DEG.

### 2.- Dar audiencia a las partes

El reclamado se reafirma en sus pretensiones.

### Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

PRIMERO.- Del documento contractual aportado por el reclamante se extrae que el producto contratado fue "Carta certificada", peso 1977g, contenido "mercancías", valores añadidos e importe (vacío, sin respuesta).

SEGUNDO.- El Convenio Unión Postal Universal distingue, a efectos indemnizatorios, entre envíos certificados (producto contratado por el reclamante); encomiendas ordinarias; y envíos con valor declarado (cfr. Art. 22).

En particular, el Reglamento del Convenio fija las cuantías indemnizatorias en su art. 2 como sigue: "El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o **la avería total de un envío certificado** prevista en el artículo 22.2.1 del Convenio ascenderá a **30 DEG**. La indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de una saca M certificada ascenderá a 150 DEG. Las **tasas y los derechos** abonados por el expedidor para el depósito del envío, con excepción de la tasa de certificación, **se agregarán** a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada".

El envío se corresponde con la indemnización de 30 DEG al no ser una saca M certificada.

TERCERO.- El reclamante no aporta prueba alguna de haber adquirido la caja en Correos ni de haber abonado, por este servicio, 5€. Tan solo aporta prueba del abono de 42,50€ por el envío certificado. Tampoco se acredita el contenido del envío ni el deterioro sufrido por el mismo, por lo que no procede la indemnización de 100€ solicitada.



## Comunidad de Madrid

CUARTO.- En consecuencia, procedía abonar al reclamante: 37,36€ (30 DEG x 1,2454€) + 42,50€ = 79,86€, que es lo propuesto por la reclamada.

De conformidad con la fundamentación jurídica expuesta, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de D. [REDACTED] y ordenar a [REDACTED] que le abone la cantidad de 79,86€ como consecuencia de los daños producidos en su envío.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.



## Comunidad de Madrid

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]