



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09634.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado día 24-06-24 ha contratado y abonado el precio, a través de la web de [REDACTED] un servicio de envío de paquetería "iPaq", con recogida a domicilio. El paquete no se ha recogido y no se ha realizado el servicio. Ha interpuesto varias reclamaciones internas en [REDACTED] sin resultado satisfactorio. Se he visto obligado a realizar el envío urgente por otros medios, de manera presencial, desplazándose personalmente y abonando el precio del servicio, por segunda vez, más los gastos de desplazamiento

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que [REDACTED] reconozca la omisión del servicio contratado, sin motivo ni explicación alguna. Que se me reintegre el importe abonado por dicho servicio no prestado y que se me compense e indemnice además por los gastos, daños y perjuicios derivados de la gestión alternativa realizada para que el paquete fuese enviado a destino en fecha."

En su escrito de 28 de junio de 2024 refiere: En respuesta a su notificación para que aporte justificantes de pago, deseo hacer constar que [REDACTED] no me han facilitado facturas de los pagos realizados por los servicios contratados..... En cuanto a los perjuicios económicos, me refiero a los gastos de desplazamiento y el tiempo empleado para resolver el incidente y realizar el envío. No tengo documentos que demuestren esto, evidentemente. Por ello solicito el arbitraje y mediación, y me someto a ello. Mi reclamación económica es insignificante, y lo que pido es reconocer el mal servicio en toda la gestión de [REDACTED]

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 21 de febrero de 2025 refiere: "1º.- Que la [REDACTED], está sujeta a los laudos que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo, en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14 de diciembre de 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 una revisión de nuestra oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo. Con fecha 14 de mayo de 2012 la Junta Arbitral Nacional de Consumo admitió la modificación de oferta pública de adhesión limitada, actualmente vigente, donde constan las condiciones de adhesión, en los siguientes términos: [REDACTED] se adhiere al sistema Arbitral de Consumo, expresando su adhesión voluntaria a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas y que en el futuro se constituyan, con sometimiento expreso al Reglamento de Arbitraje de Consumo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, con las

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

siguientes limitaciones: 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). Dicha Oferta Pública de Adhesión es de aplicación en virtud de lo establecido en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. 3º - Por ello, le participo las siguientes ALEGACIONES PRIMERA. - El envío objeto de esta reclamación, iPad Domicilio con Recogida, se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2, al no estar incluido en el Servicio Postal Universal. SEGUNDA. - La pretensión del reclamante consiste en que se le reintegre el importe que abonó, 4,62€, por un envío iPad con recogida a domicilio, cuyo servicio no se prestó, así como los gastos y perjuicios derivados de la gestión alternativa realizada para que el paquete fuese enviado a destino. Cuantificando su pretensión en un total de 60 €.

TERCERA. - Según se desprende del Doc.2, el día 24/06/2024 D. [REDACTED] contrató un servicio iPad Domicilio con Recogida (a través de la página web de Correos) por el que abonó un importe de 4,62€, consistente en que el envío [REDACTED], producto Paq Estándar Domicilio debía ser recogido en su domicilio a través del Servicio de Recogida [REDACTED] y ser cursado a una oficina de admisión para su encaminamiento a destino. Con motivo de la reclamación formulada por el Sr. [REDACTED] se comprobó que se había registrado el Servicio de Recogida [REDACTED] en los sistemas, pero, se desconoce el motivo, no se había llevado a cabo; en consecuencia la Unidad de Gestión de Clientes remitió comunicación a D. [REDACTED] de fecha 04/07/2024, cuya copia aporta el interesado al expediente, indicándole: "(...) para cancelar un envío de iPad deberás seguir los siguientes pasos: Tienes que iniciar sesión en <https://mioficina.correos.es/es/es/login>. En la parte izquierda, aparecen unos iconos, debes pinchar en el camión, después en el apartado Mis envíos, debes pinchar en Servicio Especial de Paquetería. Aparecerán en una relación todos los envíos iPad que has contratado. Cada iPad tiene un "menú de acciones" donde está la opción de CANCELAR. Si el envío no tiene número, en el campo donde aparece el número de envío, leerás la leyenda "Error sin código". Como si fuese un envío normal, debes acceder al MENÚ DE ACCIONES con el icono de los tres puntitos y pinchar en CANCELAR. Con la acción de CANCELAR se anula el pedido y se le devuelve el importe abonado (...)" El interesado presentó nueva reclamación y en fecha 16/07/2024 se le remitió nuevo escrito (Doc.3) reiterando los pasos indicados en la anterior comunicación: "(...) Contestamos a su reclamación del día 12/07/2024 en la que nos informa las incidencias ocurridas con el envío pre registrado, [REDACTED] En la respuesta facilitada el día 04/07/2024, le indicábamos lo que tenía que hacer para recuperar el importe que nos está solicitando (...)" Ambos escritos refutan las declaraciones del Interesado: "He interpuesto varias reclamaciones internas en [REDACTED] sin resultado satisfactorio, vergonzoso e ineficaz Servicio de Atención al Cliente" Una vez que el Sr. [REDACTED] realizó los pasos indicados por la Unidad de Gestión de Clientes en las anteriores comunicaciones y canceló el pedido, Correos reintegró al Sr. [REDACTED] el importe de 4,92€, el día 23/07/2024 como evidencia el Doc.4 (Esta compra se reembolsó el 23 de julio de 2024) CUARTA.- Respecto a la pretensión del Sr. [REDACTED] de ser resarcido por gastos y perjuicios, hay que manifestar que no se encuentra justificado. Por un lado, porque D. [REDACTED] no acredita existencia ni cuantía de daño, como se desprende de las manifestaciones del interesado: "En cuanto a los perjuicios económicos, me refiero a los gastos de desplazamiento y el tiempo empleado para resolver el incidente y realizar el envío. No tengo documentos que demuestren esto, evidentemente." y por otra parte porque la materia de daños y perjuicios no es objeto de arbitraje, como ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales en laudos de los que destacamos por su interés las argumentaciones en que fundamentaron su decisión: JAC Regional Madrid (Expdt. 21-ARBC- 17131.8/2023) "(...) Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: NO ENTRAR En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios formulada, toda vez que la parte reclamante no ha acreditado la existencia de daño alguno. Ello, no obstante, los



Comunidad de Madrid

perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, queda expedita la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD (...)” JAC Regional Madrid • 05-ARBC-04090.8/2020 • 05-ARBC - 03852.1/2021 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. Queda expedita la vía judicial.

JAC Ayto. Madrid (Exptd. JAC- 510/2020/15802) Este Colegio Arbitral, una vez analizado lo manifestado por las partes y la documentación obrante en el expediente, considera, toda vez que la pretensión de la reclamante se ha reducido a la solicitud de una indemnización por daños y perjuicios por importe de 100€, que no procede entrar a conocer la misma, por cuanto el Colegio Arbitral no tiene competencia para resolver sobre tal extremo. JAC Canarias (Exptd. JA202400022) En lo que respecta a la indemnización solicitada, no podemos concederla porque no está acreditado, ningún nexo de causalidad entre los hechos y el daño, ni tampoco los gastos derivados. JAC Castilla y León (Exptd. 1720/20) Al margen de la legislación postal, y por lo que se refiere a otras compensaciones económicas como consecuencia de los perjuicios causados, 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, se traslada la decisión del Subdirector General de Régimen Postal del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE (Exptd. CC mc 3130) donde determina que no se puede solicitar daños y perjuicios a [REDACTED] ante Junta Arbitral, sino que se debe acudir a la jurisdicción civil: “(...) En cuanto a la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, este Ministerio no puede entrar a valorar los posibles daños y perjuicios ocasionados por la actuación de [REDACTED] puesto que dicha Sociedad no tiene naturaleza de Administración Pública. En consecuencia, si desea solicitar indemnización por daños y perjuicios a [REDACTED] debe recurrir a la vía jurisdiccional civil. En este sentido, la Abogacía del Estado de este Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, en dictamen 2890/04, de fecha 14 de enero de 2005, se pronunció al respecto manifestando que: “La responsabilidad extracontractual de la Sociedad [REDACTED], se rige por el Derecho Privado y se debe hacer valer ante la jurisdicción civil (...)” QUINTA.- En síntesis, [REDACTED] ha reembolsado a D. [REDACTED] 4,72 €, correspondientes al Servicio de Recogida a domicilio [REDACTED] que no se prestó, por lo que la responsabilidad de esta Sociedad ha quedado resuelta. No procede indemnizar al Sr. [REDACTED] con importe superior, toda vez que el interesado no acredita existencia ni cuantía de daños y, en cualquier caso, los perjuicios no son materia de arbitraje. SEXTA. - Por todo cuanto antecede, SOLICITA que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y, de conformidad a lo expuesto, toda vez que Correos ya ha reintegrado a D. [REDACTED] el importe de 4,72 €, se desestime cualquier otra pretensión del Sr. [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: “se había registrado el Servicio de Recogida [REDACTED] en los sistemas, pero, se desconoce el motivo, no se había llevado a cabo; en consecuencia la Unidad de Gestión de Clientes remitió comunicación a D. [REDACTED] de fecha 04/07/2024, cuya copia aporta el interesado al expediente, indicándole: para cancelar un envío de iPaq deberás seguir los siguientes pasos.

2º La mercantil refiere: En síntesis, [REDACTED] ha reembolsado a D. [REDACTED] 4,72 €, correspondientes al Servicio de Recogida a domicilio [REDACTED] que no se prestó, por lo que la responsabilidad de esta Sociedad ha quedado resuelta. No procede indemnizar al Sr. [REDACTED] con importe superior, toda vez que el interesado no acredita existencia ni cuantía de daños y, en cualquier caso, los perjuicios no son materia de arbitraje.



Comunidad de Madrid

3ºEl reclamante solicita:"no solo que se me devuelva inmediatamente el importe abonado por un servicio que NO se ha realizado, sino que me sean compensados los gastos y perjuicios sufridos por la pésima actuación del Servicio de [REDACTED] Además, expresar mi indignación por el vergonzoso e ineficaz Servicio de Atención al Cliente".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a la devolución del importe del envío, 4,72 €, dicho importe, si no se ha abonado, se debe realizar el mismo a la recepción de este Laudo.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante sobre su petición de los daños y perjuicios solicitados, al no ser materia consumerista y para mayor abundamiento cuando los mismos no están ni acreditados, ni documentados.

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.