



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11045.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

*"opera como parcel shop de la empresa de mensajería GLS.
En fecha 15 de abril de 2024, GLS entrega a un paquete para que
me sea entregado, si bien cuando voy a recogerlo se niegan a entregármelo indicando
que no tienen ningún paquete a mi nombre
Desde GLS me acreditan que depositaron el paquete en el parcel shop a los efectos
probatorios, aporto justificante emitido por GLS en el que consta que el paquete fue
recepcionado por el parcel shop en fecha 15 de abril de 2024".
Solicita, que por la mercantil se me indemnice por la pérdida
del paquete que no me quieren entregar, cuyo valor es de 50€*

La empresa reclamada presenta un escrito en fecha 11 de octubre de 2024, que se traslada a la otra parte, y mediante el que manifiesta lo siguiente:

*Nuestro local, como punto de recogida afiliado a GLS, no recepcionó el paquete reclamado por la clienta, lo cual ha sido reconocido por GLS en sus comunicaciones (adjuntamos correos).
Aunque el paquete figuraba como destinado a nuestro local, nunca fue entregado. Hemos solicitado reiteradamente un justificante formal a GLS que nos exima de responsabilidad, sin recibir respuesta formal hasta la fecha.
A pesar de no ser responsables, hemos decidido reembolsar a la clienta los 50 euros solicitados y continuaremos gestionando la reclamación directamente con GLS.*

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2024 y realiza las siguientes alegaciones:

PRIMERA. – Se envió respuesta a este organismo, a través del registro de entrada Ref.: 85/409646.9/24, el día 11/10/2024, en donde se indicaba que, pese a no haber receptado la mercancía reclamada, la empresa [REDACTED] iba a reembolsar el dinero a la reclamante (50,00€), dando respuesta al problema planteado; además se hace constar los emails a la reclamante como prueba de que no se recibió la mercancía, pero en ningún momento nos negamos a resolver la incidencia. ,

SEGUNDO. – Reiteramos que la empresa [REDACTED] acepta reembolsar el dinero reclamado (50,00€), y solicita el número de cuenta bancaria para poder hacer el ingreso del reembolso.

Asimismo la empresa reclamada mediante escrito fechado el día 20-11-2024 adjunta justificante de una transferencia a favor de la reclamante por importe de 50 euros.

La parte reclamante no presenta escrito para este acto de audiencia y no confirma si ha recibido la transferencia por importe de 50 euros, que manifiesta haber realizado la entidad reclamada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante de conformidad al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, mediante el cual debe reintegrar a la reclamante la cantidad total de 50 euros, si es que a fecha de recepción del presente laudo, no hubiera sido efectiva la transferencia bancaria realizada por la empresa en fecha 19 de noviembre de 2024.

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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.