



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11590.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

████████████████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

████████████████████, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

████████████████████, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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:

Con fecha 14/03/2023 el reclamante contrata los servicios de paquetería de ██████████ para realizar un envío recogida Zaragoza y entrega Aranjuez.

Pasados unos días, al no tener noticias del envío, inicia reclamaciones pertinentes y en fecha 07/09/2023 recibe una respuesta de ██████████, indicándole que se iba a proceder al reembolso del importe abonado (total 220,30 euros), aunque no se le reintegra.

Ante esta situación presenta solicitud de arbitraje, solicitand el reintegro de la citada cuantía.

Consta incorporado al expediente, como documental, un escrito que la empresa reclamada envía al solicitante dirigido al solicitante, en el que señalan que se ha producido un error en el trámite de los envíos desde la oficina virtual y tras disculparse por las molestias que haya podido ocasionar informan, que han solicitado que se remita un giro por importe total de 220,30 euros.

El Colegio 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.

la parte reclamada presenta escrito en fecha 20 de mayo de 2025 para este acto de audiencia, exponiendo lo siguiente

PRIMERA.- La pretensión del ██████████ consiste en que le sean reintegrados **220,30 €** correspondientes a los gastos que realizó en la Oficina Virtual de ██████████ por tres productos que no se tramitaron.



Comunidad de Madrid

SEGUNDA.- El Servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad comunica que, efectivamente, se produjeron incidencias en la prestación y se generó el giro indemnizatorio ED21277184XOF a favor del reclamante, no obstante fue devuelto por dirección incorrecta.

Consecuentemente, se solicita la aportación de una dirección postal correcta de [REDACTED] a fin de remitirle giro a su domicilio por el importe referido, o bien un número de cuenta (de entidad nacional). Los datos pueden ser facilitados en el correspondiente escrito que contenga el laudo arbitral.

TERCERA.- 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, dado que se accede a la pretensión del reclamante, se dicte **laudo conciliatorio**.

El reclamante presenta un escrito en fecha 20 de mayo de 2025 en el que facilita los datos solicitados por la otra parte (bancarios).

Este escrito ha sido debidamente trasladado a la parte reclamada, para su completo conocimiento.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por ambas partes, mediante el que la empresa reclamada, [REDACTED] ofrece abonar al reclamante la indemnización solicitada, que asciende a un importe total de 220,30 euros.

El reclamante incorpora al expediente un escrito con los datos bancarios solicitados, para que se haga efectiva la transferencia correspondiente.

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 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.



Comunidad de Madrid

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, 21 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]