



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11915.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de julio 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 día 9 de agosto envió desde Torrelodones (Madrid) un paquete por vía ordinaria a Sabadell (Barcelona) por un importe de 6,40 €. El día 24 de agosto se personó en la oficina desde la que realizó el envío, porque el destinatario le informa que aún no le ha llegado el paquete. Le informan que en periodo vacacional no hay personal de refuerzo y que a pesar de que en la web de [REDACTED] se informa que el periodo de entrega es de 72 horas aprox. en estos casos, se demora semanas porque la paquetería ordinaria no es prioritaria. Le indican que el destinatario acuda a su oficina correspondiente para solicitar información del paquete. Así lo hace, y no obtiene información al respecto.

El día 30 de agosto, vuelve a personarse en la oficina para solicitar nueva información, y le indican lo mismo que en la ocasión anterior.

El mismo día 30, atendiendo a las indicaciones del personal de la oficina, el reclamante refiere poner una reclamación por el canal que me han recomendado y el día 5 de septiembre le contestan por escrito a la reclamación presentada manifestando que la paquetería ordinaria, no se puede hacer seguimiento, no saben donde está el paquete, y sienten las molestias ocasionadas.

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: "El objetivo es que el destinatario puede tener el paquete contenido del mismo que necesitaba en el mes de septiembre y que hasta el momento no ha sido así, por lo que la pretensión es que se pueda resarcir el perjuicio ocasionado, por la falta de operatividad y resolución del servicio de correos. Se pueda obtener una información clara y concisa del tránsito del paquete, si se envía el día 9 de agosto desde la oficina de Torrelodones y el destino es la oficina de Sabadell, entiendo que organizativamente deben saber la ruta, los tiempos de traslado etc... La información facilitada de: "la paquetería ordinaria no podemos saber dónde está" es a todas luces insuficiente. El sentimiento es de absoluta impotencia, por lo que, en última instancia, la pretensión es que pueda recuperar el valor económico del contenido del paquete, debido a las consecuencias negativas que ha tenido el extravío del mismo para el destinatario".

En su escrito de 08 de marzo y 8 de mayo de 2025 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada NO comparece a la audiencia ni en ningún momento del procedimiento.

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

ARBCRU22

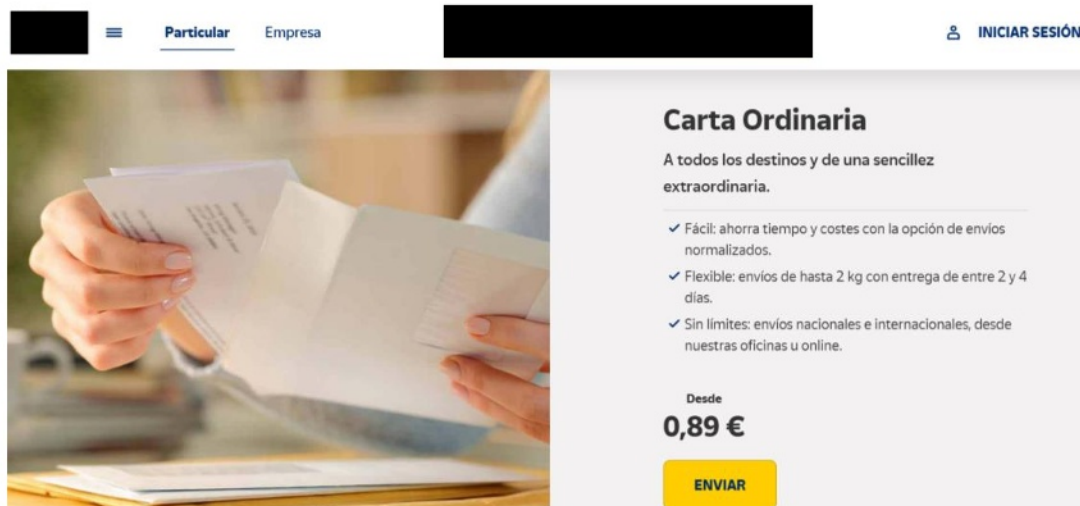
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

1º El reclamante refiere: *El sentimiento es de absoluta impotencia, por lo que, en última instancia, la pretensión es que pueda recuperar el valor económico del contenido del paquete, debido a las consecuencias negativas que ha tenido el extravío del mismo para el destinatario.*

2º El importe de la carta ordinaria es 6,40 €.



Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, quedando acreditado que no se entrega la carta en el tiempo establecido y publicitado (de 2 a 4 días), por lo que la mercantil ha incumplido el plazo para la entrega y debe reembolsar el importe que se abonó 6,40 €, salvo que dicho importe ya se haya reintegrado a la reclamante en fecha anterior a este Laudo.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, con respecto a la recuperación del valor económico del paquete, ya que el mismo no estaba declarado su valor ni su importe, con anterioridad al envío.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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