



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16362.5/2024

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:
Nunca se entregan los pedidos al domicilio citado a pesar de que me encuentro en casa siempre. He pagado 2.99€ de gastos de envío a pesar de que sabía que no me lo iban a traer ya que no es la primera vez que esto ocurre, pero en la pagina web de correos me obligan abonar esta tasa da igual si se hace la entrega a domicilio o para recoger en la oficina.

El pedido con el numero PQ9TYS0071030897K. El repartidor pone ausente el 22/11/2024 a las 8:41 y el 21/11/2024 a las 8:49 cuando NO ES VERDAD.

Pretensiones del solicitante : Devolucion de los 2.99€ de gastos de envío y que se pongan a entregar a domicilio o por lo menos dejarlo en el buzón que esta accesible.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 19 de mayo de 2025, expone.

En ningún momento, desde que se inició esta reclamación, la empresa reclamada se ha puesto en contacto conmigo, por lo que el conflicto sigue sin resolverse. He presentado esta reclamación tras haber soportado en varias ocasiones una conducta reiterada por parte de [REDACTED] consistente en falsear la entrega de envíos afirmando que no me encontraba en el domicilio, cuando en realidad sí estaba en casa.

Esta situación ha sido continua y desesperante, hasta el punto de que, cuando realizo un pedido cuyo transporte gestiona [REDACTED] ya doy por hecho que nunca lo recibiré a domicilio, y que tendré que ir a recogerlo personalmente a sus oficinas.

El colmo de esta situación es que, en el último pedido objeto de esta reclamación, se me obligó a pagar 2,99 € en concepto de gastos de envío, sin opción alternativa, aun cuando yo prefería desde el principio ir a recoger el pedido personalmente, dado que conozco perfectamente la ineficacia de su servicio de reparto.

Por tanto, y dado que el servicio de entrega nunca se prestó —ni siquiera se intentó de forma legítima—, lo que solicito es: La devolución íntegra de los 2,99 € pagados en concepto de gastos de envío, por un servicio que nunca se prestó, y cuya imposición fue injustificada.

Adjunto como prueba una captura de pantalla de la factura correspondiente a dicho envío, donde puede verificarse el importe pagado. Sin otro particular, y esperando que este órgano arbitral resuelva conforme a derecho, quedo a su disposición para cualquier aclaración adicional

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia, presenta escrito de fecha 18 de junio de 2025 que es trasladado a la otra parte y se opone a la reclamación realizando las siguientes alegaciones:

1º.- 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.- *Con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se hizo necesaria una adaptación de nuestra oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo. Con fecha 29 de enero de 2025 la Junta Arbitral Nacional de Consumo emitió resolución de admisión de la adecuación de la OPA de esta Sociedad, con fecha de efectos 13 de febrero de 2025. Esta oferta pública de adhesión se entiende sin limitaciones y el arbitraje sea resuelto exclusivamente en derecho.*

3º.- *Por ello, le participo las siguientes alegaciones :*

Primera. - En el presente caso, el reclamante solicita la devolución de 2,99 euros abonados por los gastos de envío en la contratación de un Paq. Estándar Domicilio el pasado 20 de noviembre de 2024, por considerar que dicho envío no fue entregado en su domicilio.

Segunda. – Venimos a informar de los detalles del envío contratado (Paq. Estándar Domicilio) que se encuentran publicado en la página web de [REDACTED] de público y fácil acceso¹

1

*2 Por la presente, venimos a aportar como **Documento nº 2** el seguimiento del envío obtenido de la aplicación [REDACTED], donde se acreditan los dos intentos de entrega realizados en el domicilio del reclamante, el 21 de noviembre a las 8:49 y el 22 de noviembre a las 8:41 horas.*

*Finalmente, el envío se entregó el **28 de noviembre** a las 13:59 horas.*

Procedemos a aportar el justificante de entrega firmado por el Sr. Benkhadra:

Por tanto, [REDACTED] ha cumplido con sus obligaciones procediendo en la forma contratada tras dos intentos de entrega en el domicilio del reclamante, no correspondiendo la devolución de los gastos de envío solicitados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral verifica la fecha de registro de la solicitud de arbitraje, comprobándose que la mimsa tuvo entrada en esta unidad el día 28 de noviembre de 2024 y por tanto antes de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que hizo necesaria la adaptación de la Oferta pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo.



Comunidad de Madrid

Por otro lado se verifican las características del producto contratado, comportando éste una serie de servicios especiales- tal y como se recogen publicado en la página web de correos, que hacen que quede fuera de los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/20210 y en consecuencia el sometimiento para arbitraje debe considerarse en equidad.

Por todo ello 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 del solicitante procediendo el reintegro de la cantidad total de 2,99 euros solicitada en base a las siguientes consideraciones.

El reclamante manifiesta que realizó el pedido numero PQ9TYS0071030897K para la contratación de un Paq. Estándar a Domicilio, con dos intentos de entrega, el pasado 20 de noviembre de 2024, pero que finalmente no se entregó, debiendo acudir a retirarlo a una oficina de [REDACTED].

En la documentación aportada por la empresa reclamada, relativa a la trazabilidad de la entrega y atendiendo a los horarios y a los textos de las acciones registrados en la misma, no se puede determinar con claridad el seguimiento objeto de análisis, al reflejar el informe diferencias de escasos minutos para el primer y el segundo intento de entrega, entre los conceptos: *“alta en la unidad de reparto”, “en reparto” y “realizado intento de entrega”*.

Por otro lado en las condiciones Generales aplicables a este tipo de envíos se establece la posibilidad- cuando el reclamante señale su número de teléfono, como es este caso - de que se envíe un SMS que sustituye al Aviso de Llegada tradicional y significa *“que tu envío ha llegado a [REDACTED] y que será entregado en tu domicilio entre 24 y 72 horas más tarde, según los plazos del producto.”*

“Si no es posible realizar la entrega y el envío incluye dos intentos, recibirás otro SMS para informarte de un segundo intento de entrega en tu domicilio en un plazo de 24 horas.”

[REDACTED] no aporta documentación clara relativa a la mensajería que debió realizar con el usuario para informarle de las fechas y horarios de la primera y segunda entrega, por lo que no ha podido desvirtuar la manifestación del reclamante en el sentido de que no se encontraba en esas fechas y horarios ausente de su domicilio y por tanto el importe cobrado por el concepto de entrega a domicilio, no queda justificado.

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.



Comunidad de Madrid

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.