



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00130.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

[REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

[REDACTED]

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, con fecha 23-11-22 recibió un mail de [REDACTED] indicándole que puede recoger un paquete, va a recogerlo el día 30 y le indican que ha sido devuelto esa mañana, cuando tiene 14 días de plazo para recogerlo. Solicita el importe de la compra por 81,90 euros.

La parte reclamante alega que para facilitar la comprensión de mi reclamación intentaré exponer los hechos de forma cronológica y aportando los datos necesarios para poder dar una visión lo más clara posible. Realice un pedido de un Belén para regalo en [REDACTED] el 16-11-2022 por un importe de 81,90 euros (78 + 3,90 Euros en concepto de gastos de envío). Sin embargo el precio era de 209,80 euros. Adjunto factura de compra (Documento 1). Incluyo mail de [REDACTED] indicándome fecha de entrega (Documento 2). Envía el mail de [REDACTED] indicando que el paquete será entregado en los próximos días (Documento 3). Envío del último mail de [REDACTED] donde se ve el error. Figura como fecha máxima de recogida del paquete 01-10-2022. (Documento 4). Como se puede comprobar [REDACTED] le indica el 28 de noviembre que puede pasar a recoger su pedido. Va a [REDACTED] el 30 de noviembre y le indica el personal de [REDACTED] que su pedido ha sido devuelto esa misma mañana. Hablo con el personal de [REDACTED] pidiendo explicaciones e intentando poder recoger mi pedido y me dicen que no pueden hacer nada y que ellos no son los responsables. Llamo a [REDACTED] para intentar averiguar qué es lo que ha ocurrido y me dicen que ellos no son los responsables tampoco. La llamada la hago en manos libres para que entre las tres partes implicadas podamos llegar a una solución. [REDACTED] les solicita a [REDACTED] que dado que el paquete aún no ha salido de sus instalaciones puedan recuperar mi pedido. Después de una hora intentando llegar a una solución, solicité hablar con la responsable de [REDACTED] y me indicaron que era [REDACTED] que fue a la que le expuse lo ocurrido y quien quedo en llamarme al día siguiente. Lo cual no hizo hasta pasados dos días. Tras lo anterior, hablé en varias ocasiones con [REDACTED] quienes a su vez hablaron con [REDACTED] en repetidas ocasiones para que mi paquete fuese de nuevo a la sucursal para que pudiera recogerlo. [REDACTED] se negó a realizar esta gestión. Tanto [REDACTED] como yo misma intentamos que pudiera recoger mi pedido, es más a la semana siguiente fui otra vez a [REDACTED] para intentar de nuevo en persona solucionar el problema generado por [REDACTED], sin ningún éxito. Para finalizar les transcribo párrafo que [REDACTED] me hizo llegar: "Según consta en nuestros sistemas, este envío lo hemos entregado devuelto al remitente el día 19/12/2022 con la referencia [REDACTED]. Le aconsejamos contacte con el remitente del envío para comunicarle lo sucedido ya que las posibles garantías asociadas a las incidencias que puedan sufrir los envíos corresponden a los remitentes de los mismos, al ser quienes contratan el servicio.." En mi opinión que me digan esto ya es más que vergonzoso porque desde el 30 de noviembre hasta el 19 de diciembre podían haber hecho todo lo posible para que su cliente, que soy yo, hubiera recibido el paquete. A las instalaciones de [REDACTED] llegó el paquete el día 21 de diciembre según me confirmaron vía mail. En conclusión, atendiendo a todos los hechos, queda más que demostrado que el responsable de que no pudiera recoger mi paquete ha sido [REDACTED]. Porque todos cometemos errores pero lo más flagrante es que a pesar de mis reiteradas peticiones para que hicieran todo lo posible porque mi paquete fuese llevado de nuevo a la oficina de [REDACTED] situada en la



Comunidad de Madrid

Calle [REDACTED], 19 para que lo pudiera recoger, no se hizo nada. El perjuicio queda agravado porque era un regalo para Navidad. Por todo ello solicitó que [REDACTED] me abone en concepto de daños y perjuicios los ochenta y un euros con noventa céntimos de euro (80,90 euros) y he sido generosa porque no les reclamo el precio original que con gastos de envío incluidos ascendería a 213,70 euros. Por lo que pierdo el coste de oportunidad.

La parte reclamada alega 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 14-12-1993. 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, en vigor desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que con fecha 18 de febrero de 2011 se presentaron ante el Instituto Nacional de Consumo las nuevas Condiciones de adhesión, que seguidamente se detallan: 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).

La reclamante precisa su pretensión en: 81,90€ por el valor del contenido de un paquete [REDACTED] enviado por esta empresa a través del [REDACTED] y que fue devuelto y entregado al remitente. La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Título II “Derechos de los usuarios de los servicios postales”, Artículo 13. Derecho a la propiedad de los envíos postales. Establece “Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario... Plantemos pues, la falta de legitimación activa de la reclamante como primera causa para la desestimación de sus pretensiones. Se reproducen los argumentos contenidos en el escrito (Doc.1) remitido a la [REDACTED] por el Servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad. “Según consta en nuestros sistemas, este envío lo hemos entregado devuelto al remitente el día 19/12/2022 con la referencia [REDACTED]. Le aconsejamos contacte con el remitente del envío para comunicarle lo sucedido ya que las posibles garantías asociadas a las incidencias que puedan sufrir los envíos corresponden a los remitentes de los mismos, al ser quienes contratan el servicio...”. El servicio lo contrata con esta mercantil la plataforma de ventas por internet o por catálogo [REDACTED] que es la que paga el servicio y a quien corresponde ejercer los derechos sobre cualquier incumplimiento o incidencia sucedida con los envíos contratados. Por tanto, como se le ha comunicado la reclamante, debe de dirigir su reclamación a través de la plataforma [REDACTED] quien puede ejercer sus derechos de cliente ante [REDACTED]. Ha quedado demostrado que el envío no se ha extraviado, ni deteriorado y que ha sido devuelto a [REDACTED] el 19/12/2022 (Doc 2). No ha quedado demostrado y por tanto no existe ninguna contratación de servicio entre la reclamante y la reclamada por lo que no ha lugar a ninguna disputa en materia de consumo, que se pueda dirimir en el caso que se nos plantea. Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia, y se desestime la pretensión del reclamante.

La parte reclamante manifiesta que en el momento en que llega un paquete a una oficina de [REDACTED] entiendo que esta empresa tiene la responsabilidad de custodiar y hacer llegar en estado correcto los paquetes a los destinatarios. [REDACTED] es el encargado de enviar las notificaciones a los destinatarios de los paquetes a recoger por lo que es responsable de que las fechas estén correctas, y en el caso que nos ocupa ha quedado demostrado que la notificación de fecha de entrega estaba errada. Por supuesto que... “fue devuelto y entregado al remitente...” porque no se respetaron los 14 días que yo tenía para recoger el paquete. Indica el representante de [REDACTED] “Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario”... pero la gestión de entrega es sólo de [REDACTED] y si hay alguna incidencia, como es el caso, [REDACTED] debe asumir su responsabilidad. En cuanto a...” la falta de legitimación activa de la reclamante como primera causa



Comunidad de Madrid

para la desestimación de sus pretensión"... les diré que estoy perfectamente legitimada para poder hacer valer mis derechos, como perjudicada. Todos los ciudadanos españoles tenemos el derecho de reclamar a la Administración, en este caso ante Consumo, cuando nos vemos perjudicados por los actos/gestión de empresas. Añadiré que esta Administración al aceptar el Arbitraje ha visto que hay datos suficientes como para admitirla a trámite. Los gastos de envío los aboné yo, viene reflejado en la factura (3,90 euros). Más legitimada estoy si cabe. Yo pagué en su día a [REDACTED] para que hiciera las gestiones oportunas para que pudiera recoger el paquete en una de sus sucursales. El paquete que contenía el Belén, estaba pagado a [REDACTED] por lo que yo era la propietaria del paquete referido y por tanto tengo todo el derecho a reclamar. No era un pago contra reembolso. Un error lo puede tener cualquiera, pero [REDACTED] no hizo nada por enmendarlo. Se le solicitó en varias ocasiones tanto por mí como por [REDACTED] el que pudieran devolver el paquete a la oficina de nuevo para que pudiera recogerlo. Y [REDACTED] no hizo ninguna gestión.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto queda acreditado que el envío no se ha extraviado, ni deteriorado y que ha sido devuelto al remitente [REDACTED] el 19/12/2022, por lo que no procede indemnización.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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