

## LAUDO ARBITRAL

(SERVICIOS POSTALES)

N/R.: 00472/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

NIF 50496557B

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

En Madrid, a 11 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DXXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION DE EMPRESARIOS DE COMERCIO MINORISTA AUTONOMOS Y DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 17 de mayo de 2014 realizaron la imposición de un burofax, destinado a la mercantil Hotel , siendo contratados los servicios de xxx Burofax (8,93 € + 21% iva incl), acuse de recibo (5,42 € + iva incl.) y certificación (13,72 + 21 iva incl.). No procede a validar la entrega del referido documento, una vez entienden que de acuerdo con el doc. 1, y a la luz de lo establecido en las Condiciones Generales de Utilización del Servicio IV-Burofax que regula la actividad de este servicio, debe rectificarse adecuadamente la situación irregular planteada en reiteradas ocasiones al departamento de Atención al Cliente de XXX en no constar nombre, apellido. Documento identificativo y firma del receptor. Con fecha 22.05.2014, recibieron el preceptivo escrito del Servicio de Atención al Cliente de XXX, en el cual la Responsable de Atención al Cliente, DªXXX, manifiesta que le comunicamos que este envío ha sido entregado en destino el día 20.05.2014 al responsable en la recepción de envío con firma y sello y CIF, haciendo válida la entrega del mismo”, como se adjunta como doc. 2. Dicha afirmación, con el debido respeto y a título de defensa, es totalmente falsa, una vez que no presenta ni la firma ni el sello, como lo indicado por la Sra. XXX Con fecha 12.12.2014, recibieron un segundo escrito de la responsable de Atención al Cliente, donde en esta ocasión, Dª XXX realiza conjeturas con carácter personal, además de afirmar, que ahora, solamente figura “el sello de la empresa”. A pesar del conocimiento expresado por Dª XXX, lo cierto es que como responsable de Atención al Cliente, debería seguir los procedimientos adecuados que marcan las condiciones para la prestación del servicio a la luz de los hechos acreditados por las pruebas obrantes en las actuaciones y conforme consta reflejado en la base de datos de XXX , que en ningún momento ha sido capaz de demostrar de manera

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



fehaciente ni siquiera el ello y/o firma en la entrega del burofax y que deja en una situación de indefensión del actor. Por ello, solicita la devolución del importe abonado de 28,07 € para la contratación del burofax, más la indemnización por los daños y perjuicios sufridos a ser cuantificada por la Junta.

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

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

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante, debidamente acreditado, quien, en síntesis, alega, el envío objeto de reclamación, se encuadraría dentro de los destinos en el punto b) expositivo 2 de las Condiciones de Adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, en el que se indica que 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 €. Con arreglo al art. 11 del reglamento de Prestación de los Servicios Postales, aprobado por el RD 1829/1999 de 3 de diciembre, si el servicio contratado no se hubiera prestado correctamente por causas imputables a XXX procedería la devolución de la tarifa abonada por la parte del servicio no realizada, no siendo el caso. Solicitado informe al responsable de la Unidad de Reparto que realizó la entrega del burofax, comunica que la entrega del envío se realizó correctamente en destino, recepcionándolo el personal que tiene atribuido ese cometido dentro del establecimiento hotelero, tal como consta en la Hoja de Reparto del empleado postal que efectuó la entrega. Por ello, no estaría justificada la devolución de los 28,07 €, ya que todos los servicios contratados, entrega de burofax, copia certificada y acuse de recibo, fueron debidamente prestados. Respecto a la pretensión indemnizatoria por daños y perjuicios a la que alude el interesado, procede señalar que no resulta procedente, ya que corresponde al reclamante acreditar fehacientemente la existencia de los perjuicios presuntamente ocasionados, siendo exigible en esta materia la necesaria prueba de su entidad y cuantía para que sean procedentes.

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: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, comprobado que existe un defecto en la notificación, habida cuenta que en el documento de “prueba de entrega” aportado y unido al expediente, tan sólo figura un sello, sin que conste los datos identificativos de la persona que presuntamente recepcionó el envío, lo que determina la imposibilidad de comprobar la veracidad de la recepción, y lo que aún es más importante, si con posterioridad a la misma, se dio al envío el curso que legalmente procedía, **resulta pertinente que la reclamada proceda a devolver al reclamante la cantidad abonada por el servicio, que cifra en 28,07 €** no pudiendo entrar a conocer sobre la indemnización por daños y perjuicios que solicita, al no acreditar por parte del reclamante los daños producidos por el hecho objeto de reclamación, ni su cuantía.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX