

LAUDO ARBITRAL

(PRESTADORES SERVICIOS EN GENERAL)

N/R.: 01316/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

En Madrid, a 29 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: contrató un servicio de reenvío postal el 2 de enero de 2015, y en ese momento le comunicaron que entraría en vigor tres días después. Pasados esos días comprobó que no le llegaba el correo a la nueva dirección que facilitó. Volvió a la sucursal a reclamar y le dijeron que había algún problema de gestión por su parte. Pasaron los días y seguía sin llegar el correo. Volvió varias veces más reclamando y siempre le ponían excusas. El 30 de enero de 2015 se personó de nuevo en la sucursal de Correos para poner una reclamación, ya que no tenía sentido que siguiera con el reenvío postal, porque no habían cumplido con lo que había pagado y porque la documentación que esperaba por correo se había perdido o extraviado. Por ello, pretende que se le devuelva la cantidad que abonó (66,09 €) por un servicio que no le prestaron y una indemnización que el órgano arbitral crea conveniente por los daños causados por la pérdida o extravío por el correo postal que no recibió.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que contrató un servicio de reenvío postal en Correos para recibir su correspondencia en otra dirección, y como le dijeron que comenzaría en tres días, al ver que la correspondencia no llegaba, se presentó en la oficina donde lo contrató para pedir información, obteniendo como respuesta que desconocían el motivo por el cual la correspondencia no le llegaba al nuevo domicilio que designó en el servicio contratado. Esto volvió a ocurrir y tras dos meses, se pasó por su antigua dirección para comprobar si llegaba correspondencia suya, pudiendo comprobar, en efecto, que había una carta a su nombre. Este hecho lo puso en conocimiento de la oficina de Correos de XXX, donde se le explicó que había sido un problema y que se volvería a restablecer el sistema. El motivo principal de contratar el servicio se debió a que estaba esperando una correspondencia importante y que al no habitar ya en la casa donde recibía habitualmente el correo, necesitaba que éste fuera reenviado a su nueva dirección. Como dato concreto, recibió en su nueva dirección, una multa, pero que ya venía con recargo, al serle enviada otra anterior, al domicilio antiguo, que no pudo contestar ni pagar. Su pretensión sigue siendo que le devuelvan el importe del servicio, que fue de 66,09 €, más los gastos por los daños sufridos.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega que el objeto de esta reclamación se trata del Servicio de XXX, servicio que puede contratar el destinatario de los envíos postales, a fin de que la correspondencia dirigida a su nombre a una determinada dirección sea expedida a otra distinta previamente indicada por el interesado, pudiendo tener una duración de 1, 2, o 6 meses. De la investigación realizada, se deduce: que el reenvío se realizó por el período comprendido entre el 7.1.2015 al 7.7.2015, abonándose por ese servicio un importe de 66,09 €. (IVA incluido). La dirección inicial del interesado eraXXX, y la del reenvío, era XXX deXXX. La contratación se produjo el 2.1.2015, por lo que la entrada en vigor debió demorarse el tiempo suficiente para suministrar al centro de reparto el material indicado. De conformidad con las condiciones de prestación del servicio de reexpedición suscrito por el reclamante, toda su correspondencia se ha venido remitiendo a la nueva dirección indicada, no constando que se hayan producido incidencias durante su prestación. En cuanto a la pretensión indemnizatoria, corresponde al reclamante acreditar fehacientemente la existencia de daños 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: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que no ha acreditado, mediante la pertinente prueba, que se hubiera producido irregularidad alguna en el servicio contratado, del cual se derivara el incumplimiento por parte de la contratada, determinante de la devolución del importe al que ascendió tal contratación, o en su caso de la cantidad indemnizatoria, que no se cuantifica ni acredita, por unos daños que ni siquiera se especifican, ni consiguientemente, quedan probados.



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.

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, 29 de junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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