



**LAUDO ARBITRAL**

( SERVICIOS)

N/R.: 03700/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 17 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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: en fecha 20.06.2015 realizó, a través de la XXX, el envío de dos productos denominados "Paquete Internacional Económico", con los datos que se especifican. Ambos fueron remitidos desde la Oficina de Admisión de Madrid, Suc. XXX y contenían "cosas personales de casa y ropa", debiendo ser recepcionado por D. XXX en XXX. Tras varias averiguaciones, ha podido saber que ambas cajas salieron de Madrid el 24.06.2015, habiendo llegado el paquete número 2 a su destino el 08.07.2015. Sin embargo, el paquete número 1, a día de hoy continúa en paradero desconocido. Desde esas fechas, son múltiples las reclamaciones e intentos de seguimiento del paquete enviado llevadas a cabo de manera infructuosa. Después de efectuar la oportuna reclamación en Correos de XXX, desde dicho Organismo le comunican que a fecha 28.08.2015 dicho envío aún no ha sido decepcionado en XXX, indicándole que realice la reclamación en el país de remisión. Después de numerosas reclamaciones, el 03.09.2015, desde XXX le contestan indicando que no le pueden ofrecer información alguna acerca de la situación del paquete enviado, ofreciéndoles una indemnización de 271,31 €, cantidad que, en ningún modo cubre la pérdida del envío, ya que el contenido del paquete estaba valorado en 300 € y que por el envío abono 134,47 €, además, Correos no le ha informado en ningún momento de la efectiva búsqueda e intentos de localización llevados a cabo para localizar el paquete extraviado, limitándose a ofrecerle una cuantía

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

insuficiente, sin intentar subsanar el error y devolverle la caja extraviada. Por ello, solicita que se exija a XXX la localización y entrega del envío denominado “XXX”, remitido a las 09:52 horas del día 20.06-2015, en caso de no localizarse la caja extraviada, solicita la devolución del importe de 434,47 €, correspondientes los 300 € en los que está valorado el contenido del paquete, así como a la devolución de 134,47 € abonados por el envío

El reclamante, presenta escrito de fecha 12 de febrero de 2016, en el que, en síntesis, pone en conocimiento del Colegio Arbitral la imposibilidad de acudir a la audiencia que se celebrará el 17.02.2016, por encontrarse fuera del país, no obstante, designa a D<sup>a</sup> XXX, con DNI XXXy número de teléfono XX quien por tener pleno conocimiento de los hechos reclamados, está en absoluta disposición de solventar cualquier duda o cuestión que pudiera surgir para la resolución de la presente reclamación. Asimismo, al no existir alegaciones por parte de la empresa reclamada, así como no existir prueba, documento ni hecho nuevo alguno, mantiene todas y cada una de las alegaciones y pretensiones con las que se dio inicio a este expediente de arbitraje, remitiéndose, a estos efectos, a la documentación presentada en su día.

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, si bien, es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la misma, el escrito de fecha 12 de febrero de 2016..

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el envío objeto de esta reclamación se encuentra dentro de los productos del art. 21 de la Ley 43/2010, cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de pesos y los paquetes postales, con o sin valor comercial de hasta 10 kgs, de peso, por tratarse de un envío del XXX Es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el Sr. XXX para cursar el envío a destino, para delimitar el importe de la indemnización. El paquete tenía un peso volumétrico de 22827 grs, y el interesado, a efectos de control aduanero, designó como contenido “cosas personales de casa y ropa”, atribuyendo un valor de 300 €, siendo esa declaración ajena a la declaración de valor a efectos postales que se encuentra regulada en la legislación postal. Del impreso que obra en el expediente, se desprende que el Sr.XXX cursó el envío como paquete sin declaración de valor o seguro, como encomienda ordinaria, ya que las casillas correspondientes aparecen en blanco. Según las tarifas postales de 2015, las que resultan de aplicación en la fecha en que se impuso el envío, el interesado debería haber abonado 148,75 € (134,47 € por envío y peso del mismo + 14,28 €, [2,38 € por cada 50 €



## Comunidad de Madrid

declarados o fracción]), habiendo pagado 134,47 €. El envío objeto de reclamación, fue impuesto en la sucursal 5 de Madrid, con destino a XXX. Al no poderse constatar la entrega al destinatario ni su devolución al remitente, se remitió, mediante giro, el importe de 271,31 €, cantidad que corresponde a la indemnización reglamentaria, declarando caducado y devuelto a origen, al no ser recogido, no obstante estar avisado.

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 la pretensión del reclamante**, toda vez que se encuentra acreditado, **del impreso que obra en el expediente, que ampara el envío internacional del paquete, que el Sr. XXX cursó ese envío como paquete sin declaración de valor o seguro, simplemente, por tanto, como encomienda ordinaria, ya que las casillas correspondientes del contenido del envío, aparecen en blanco**, siendo así que, al no poderse constatar la entrega al destinatario ni tampoco su devolución al remitente, la XXX procede a cursar la indemnización reglamentaria, que se fija en 271,31 €, desglosada en los siguientes conceptos: 40 € (cantidad fija por envío o encomienda) + 4,50 € por kilogramos de peso + tarifa del envío), siendo lo cierto que, no obstante poner a disposición del reclamante la reclamada, esa cantidad, por medio de giro postal, no fue retirada de la Sucursal número 5 de Madrid, desde la cual se dejó aviso para ello, que por tal motivo, se declaró caducado y fue devuelto a su origen, por lo que, no obstante todo lo anterior, la reclamada deberá volver a poner a disposición del reclamante esa cantidad, mediante el mismo método del giro postal, siendo así que, de no ser retirada por el reclamante, quedará a disposición de la reclamada, quien podrá darle el destino que considere conveniente.

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.

Previa 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, 17 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX