

LAUDO ARBITRAL

1764 /2015

PRESTADOR DE SERVICIOS

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 22 de Julio de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el 17 de Julio de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 10/12/14 envía por XXX a Perú un paquete que contenía unos lentes "XXX" de precio 151,44 € y un móvil XXX por valor de 552 €. Los lentes llegaron rotos a su destino y el terminal no llegó nunca, solo sus accesorios. El envío pesó 983 gr. Y llegó a Perú con un peso de 825 gr. XXX solo le reconoce 58,18 €. Solicita: Se le reconozca el dinero del móvil, 552 €, y el de los lentes, 151,44 €.

La empresa reclamada manifiesta que tan pronto recibieron la reclamación de la Sra. XXX se inició la reclamación internacional a la XXX de Perú. Debido al tiempo transcurrido sin recibir resolución de Perú, el día 12/05/15 se procedió a dar resolución a la reclamación, de conformidad con las cláusulas contenidas en el resguardo entregado; emitiéndose un giro de indemnización por 58,18 €, que fue rechazado por la Sra. XXX. En las Condiciones Generales del servicio que constan en el resguardo se informa que solo en el caso de contratar un seguro se abonaría al cliente la indemnización por el importe de la cantidad asegurada. La cuantía de la indemnización se corresponde conforme a lo establecido en el art. RL 155.4 del Reglamento de Envíos de Correspondencia Berna 2009. Ha recibido la documentación aportada por Perú (que adjuntan) sin que conste acta de incidencia ni registro de daños dentro de la red postal durante el curso y entrega al destinatario, pudiendo este haber rechazado el envío en caso de haber observado alguna anomalía. No es posible la indemnización al respecto.

La reclamante en escrito presentado el 16/06/15 muestra su disconformidad con las alegaciones de Correos y manifiesta que adjuntó a la reclamación la reclamación que realizó su madre en Perú. Solicita la continuación del procedimiento.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que, cuando hizo el envío del paquete a Perú pidió al empleado de XXX que, aunque le costara un poco más quería que el envío fuera con seguro. Actualmente está pagando a plazos a una operadora telefónica el precio del terminal que envió a través de XXX (aporta factura donde se refleja el cargo por financiación). Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el precio del móvil, 552 €, y el de los lentes, 151,44 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que la reclamante contrató el servicio de carta certificada, sin seguro, y sin hacer declaración del contenido. Las fotografías aportadas por la Sra. XXX no prueban que los productos fueran los enviados. Como XXX de Perú tardaba en contestar a la reclamación, se ofreció a la reclamante una indemnización de 58,18 €, calculada según la normativa aplicable, que aporta. La Sra. XXX no aceptó dicha indemnización. Actualmente, como el envío fue finalmente entregado a su destinatario, no procede ninguna indemnización por parte de XXX, aportando un escrito con alegaciones en este sentido. Solicita Laudo desestimatorio.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante por cuanto, si bien queda probado que la Sra. XXX no hizo declaración de los objetos integrantes del paquete enviado, ni suscribió seguro sobre su contenido, a la vista del informe aportado por la administración de XXX de Perú, no se justifican por esta las condiciones de entrega del citado paquete ni se acredita con firma de recibo y conformidad de la persona destinataria.

A tenor de la normativa aplicable al caso, aportada por la propia reclamada, el artículo 23.2.1 del Convenio UPU dispone que “*en caso de pérdida, de expoliación total o avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización, fijada en el Reglamento relativo a Envíos de la Correspondencia*”. El precitado Reglamento en su artículo RL159, prescribe que la indemnización prevista en estos supuestos –*expoliación total o avería total*- ascenderá a 30 DEG a los que se agregarán las tasas y los derechos abonados por el expendedor para el depósito del envío.

Por ello, el Colegio Arbitral entiende que, si bien no ha lugar a abonar a la Sra. XXX el valor de los productos solicitados, ya que no los declaró ni aseguró en el momento del envío, sí estima procedente que la XXX indemnice a la Sra. XXX según lo previsto en los artículos transcritos.

En consecuencia, este Colegio Arbitral determina que XXX debe indemnizar a la Sra. XXX con la cantidad de sesenta y un Euros con ochenta y cinco Cts. (61,85 €); cantidad resultante del valor de cambio de 30 DEG a Euros (38,412 €) más las Tasa y derechos abonados por la reclamante en el acto del envío (23,44 €).

Normativa de aplicación: Convenio de la Unión Postal Universal, artículo 23.2.1 y Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia artículo RL159.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la reclamante.

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 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.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 22 de Julio de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX