



## LAUDO ARBITRAL

( SERVICIOS)

N/R.: 03702/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 03 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

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

### **VOCALES:**

D. XXX en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: con fecha 2 de junio de 2014 se envía, por la modalidad contrareembolso, un paquete-carta certificado internacional, conteniendo piezas de bicicleta por un importe de 190 €, con destinatario que se especifica a Portugal. El destinatario recibe el paquete en fecha 6.6.2014, como consta en la documentación proporcionada por la misma oficina de XXX, como respuesta ante una reclamación por escrito presentada a dicha oficina por impago al remitente. Tras dos visitas posteriores a dicha entidad, insistiendo a modo de reclamación verbal el abono del mencionado reembolso, los responsables de atención al cliente y después de consultar con la Oficina Central de Envíos Internacionales, argumentan que ellos no pueden hacer nada. Por ello, solicita que, tras más de un año y medio de espera y reclamaciones, XXX le abone lo que le debe (190,00 €). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que contesta, por medio de su representante, en el sentido de poner de manifiesto que este envío ha sido entregado en destino el día 06.06.2014, así como que aceptan que el arbitraje sea en derecho. El reclamante presenta escrito de fecha 4 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que entiende que el destinatario, efectivamente abonó las piezas enviadas, pues en caso contrario, XXX no hubiera efectuado la entrega, ya que se envió contra reembolso, no obstante, adjunta copia del documento expedido por XXX, donde reconocen la entrega. En cuanto a aportar justificante de dicho pago, debe mencionar que, en repetidas ocasiones, solicitó al personal de la oficina de XXX el justificante de pago, a lo que se le respondió que ellos no disponían de dicho comprobante y "no podían hacer nada". En su momento recibió un mensaje del destinatario, en el que le indicaba su satisfacción sobre la calidad de las piezas que le habían enviado. El importe del reembolso son 190,00 €, aunque habrá que tener en cuenta que lleva más de un año esperando el dinero, a esto deberán agregarse los gastos derivados de las reclamaciones en XXX (tiempo, gasolina, fotocopias, etc) y el coste del burofax remitido a ese Organismo con fecha 01.06.2015. Referente a la empresa XXX., indicarles que se trata de una papelería desde la cual remitió el burofax mencionado. Su única relación es como cliente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que ayer, día 2 de febrero, recibió una carta de XXX, cuya copia acompaña para su incorporación al expediente, en la que se le indica que se ha ordenado la confección de un giro por el importe reclamado que recibirá en breve, directamente en su domicilio, obrando un su poder un aviso de recibo para recoger en la oficina de XXX, que corresponde a su domicilio, el importe del dinero que reclama, por lo que a la vista de ello, propone que se le autorice a recoger el importe del giro del cual ha sido avisado, y que el Laudo, verse sobre la procedencia o no, del resarcimiento económico por los daños, perjuicios y gastos que ha tenido que desembolsar para presentar su reclamación.

El presidente del Colegio Arbitral da traslado de esta propuesta al representante de la reclamada, al objeto de que alegue al respecto, lo que estime conveniente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, sin perjuicio de entregar escrito, para su unión al expediente arbitral, alega, en síntesis, que el envío objeto de reclamación, se impuso el 02.06.2014 en la oficina de XXX, como carta certificada con el servicio adicional de reembolso, este envío fue cursado en el despacho 33107, Hoja 1 con número de orden 8 del CN33, de fecha 03.06.2014 desde XXX a la oficina de cambio XXX, sin que consten incidencias en la recepción del despacho, siendo finalmente entregado al destinatario el 6.6.2015, tal como consta en el Hub Postal –Sistema de Seguimiento y Trazabilidad de los envíos internacionales- que se adjunta., habiendo observado un error de XXX de Portugal, que asumen, y por lo que se procede a abonar al Sr. XXX el importe del reembolso reclamado, sin que se reconozca la pertinencia de cualquier otro tipo de indemnización o compensación, como la que propone el reclamante en el acto de la audiencia, ya que la reclamación se ha cursado en los plazos establecidos y estipulados.

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 **queda autorizado para retirar de la Oficina de XXX, desde la que ha sido avisado al efecto, el importe del giro cuya confección se ha ordenado por la propia reclamada, correspondiente a la cantidad por el reembolso reclamado, sin que proceda otro tipo de indemnización o compensación**, no sólo por cuanto que la **indemnización por daños o perjuicios no se encuentra incluida en el ámbito de la materia específica del consumo**, todo ello sin perjuicio de que tampoco resulta acreditada, ni en cuanto a sus circunstancias, ni tampoco en lo referente a su cuantificación, **sino además, por cuanto esta pretensión no se formuló en el momento en que se presentó la reclamación arbitral**, que se centra en el abono al Sr. XXX del importe del reembolso reclamado, pretensión que ha sido solventada, al haber confeccionado la reclamada un giro por ese importe, siendo con ello resarcido por el efecto producido en la actuación derivada del servicio prestado por la reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 03 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX