



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. N° [REDACTED]

En Sevilla, siendo las 17,30 horas del día 17 de noviembre 2021, se constituye el órgano arbitral unipersonal, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

D^a [REDACTED], en representación de la Excma. Diputación de Sevilla.
Actuando como Secretario: D. [REDACTED]

Y las partes:


RECLAMANTE:

D. [REDACTED], mayor de edad, con documento [REDACTED] y domicilio en C. [REDACTED] CP 41940, perteneciente al municipio de Tomares, Sevilla, quien compareció al acto de audiencia a través de representante, D^a [REDACTED] [REDACTED], con NIF [REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED], con [REDACTED], y domicilio en [REDACTED], CP 28070, Madrid, asistiendo como representante de ésta [REDACTED], con DNI [REDACTED]

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 13:28:21
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 10:39:26
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	1/5



OBJETO:

El objeto de la presente reclamación lo constituye la disconformidad de la parte reclamante con el servicio prestado por la reclamada, por lo que solicita la devolución del importe abonado.


ANTECEDENTES DE HECHO

En relación con el objeto del presente arbitraje, el Sr. Shimizu presenta Hoja de Quejas y Reclamaciones, y, posteriormente, Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo Territorial de la Diputación de Sevilla, órgano competente en la materia, en la que se explican los hechos, tal y como constan en el expediente, adjuntándose la documentación relativa a su reclamación.

En este sentido, por el Sr. [REDACTED] se ponen de manifiesto los hechos que motivan la controversia: *“El 9/4/2021 envié un portátil a [REDACTED] desde [REDACTED]. El destinatario recibió una caja de zapatos con el código de envío del paquete original. Puse una reclamación a Correos que me ofreció una indemnización por la rotura del paquete. Insistí en que el paquete había sido sustituido (el peso del envío y del que se recibió no era el mismo-adjunto comprobante) pero correos se ha negado a reconocer este hecho y a indemnizarme como corresponde”.*

Concreta su pretensión de la solicitud de arbitraje en: *“Que se esclarezcan las circunstancias en que el paquete fue robado o extraviado”*; estableciendo como cuantía de la pretensión: *“ 299 €”*.

En cuanto a la parte reclamada, [REDACTED] respecto a la que existe Convenio debidamente formalizado de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, consta en el expediente escrito de fecha [REDACTED] dirigido al reclamante en el que le comunican van a proceder a asignar a su caso, de acuerdo con la queja presentada por la reclamante ante la compañía, a un compañero del equipo de Atención al Cliente, tras lo cual procederan a

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 13:28:21	
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 10:39:26	
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	2/5	

informarle del resultado de la investigación que lleven a cabo.

ALEGACIONES Y PRUEBAS

Iniciado el acto de audiencia, por la representante de la parte reclamante se ponen de manifiesto los hechos anteriores, que constan en el expediente, insistiendo en que al no estar conforme con el servicio prestado por [REDACTED], formuló una Queja a la misma, poniendo de manifiesto que fue admitido el fallo del envío motivo por el que efectuó el abono de una cantidad con la que muestra su disconformidad.

Por la parte reclamada, consta escrito de alegaciones de 11/11/21, al que por su extensión no reproducimos aquí y que se encuentra incluido en el expediente, señalándose, no obstante, que la cuantía a abonar que corresponde es de 34,03 euros, habiendo sido satisfecha a la reclamante, así como que dicho importe responde de la aplicación de las tarifas establecidas por peso facturado, no pudiéndose constatar el contenido del envío. En definitiva, se abona al Sr. [REDACTED] la indemnización prevista en las condiciones del servicio contratado, ya que para obtener una indemnización mayor a la ofrecida, la reclamante debería haber asegurado el envío, opción de la que se informa en el impreso de admisión.

En virtud de lo anteriormente expuesto, en el acto de audiencia, el representante de la reclamada se reafirma en la imposibilidad de abonar el importe objeto de la pretensión. Siendo preguntado si se ha llevado a cabo alguna investigación sobre lo acaecido, manifiesta desconocerlo.

La representante de la parte reclamante insiste en que es obvio que se ha producido un “cambiao” entre el envío efectuado y la mercancía recibida como puede comprobarse en el etiquetado que acompaña al paquete donde se recoge el peso de la mercancía que no correspondía con la entregada, a lo que contesta el representante de la reclamada que sin haber concertado un seguro la Sociedad Correos no puede actuar de modo diferente al llevado a cabo.

Código Seguro De Verificación:	[REDACTED]	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 13:28:21
Observaciones	[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 10:39:26
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	3/5



Finalmente, detectado que por la reclamante se ha solicitado se lleve a cabo el arbitraje en equidad, y teniendo en cuenta las condiciones recogidas en la Oferta Pública de Adhesión de la [REDACTED], se le informa que el arbitraje debe resolverse en derecho, mostrando su conformidad.


CONSIDERACIONES

A la vista de las manifestaciones y pruebas aportadas, esta Árbítra considera, por un lado, que si bien por parte de la reclamada se ha producido una negligencia en la prestación del servicio por la falta de custodia debida que ha originado que se ha provocado una sustracción de la mercancía enviada siendo sustituida por otra diferente, constatada por la no coincidencia con el peso recogido en el etiquetado anexo al paquete; por otro, hemos de lamentar que resulta cierto que el envío objeto de la controversia se rige por las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO, que constan en el justificante de admisión, y en cuyo punto 2.- expresamente se recoge que :“Las garantías relativas a la pérdida, sustracción....se ajustarán a las condiciones y cuantías fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página [REDACTED], en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]. Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto...”, condiciones éstas aceptadas por la reclamante, indicándose, asimismo, la indemnización correspondiente según los kg peso facturados, a lo que hay que añadir que por la misma no se procedió a asegurar el envío, y que por tales motivos por la reclamante se ha llevado a cabo la devolución de las cuantías correspondiente con estricto sometimiento a lo anteriormente expuesto, tal y como se constata por la reclamada.

FALLO

Por todo ello, y en virtud de lo anteriormente expuesto, esta Árbítra, a su leal saber y entender, resuelve **desestimar** la pretensión de la parte reclamante, D^a [REDACTED] contra la reclamada, [REDACTED], debiendo ésta, no obstante, adoptar las medidas que procedan a fin de evitar que situaciones similares puedan acontecer con otros usuarios, y no provocar las molestias y los perjuicios ocasionados como en el presente caso.

Código Seguro De Verificación:	Estado	Fecha y hora
Firmado Por [REDACTED]	Firmado	17/12/2021 13:28:21
[REDACTED]	Firmado	17/12/2021 10:39:26
Observaciones	Página	4/5
Url De Verificación [REDACTED]		



Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo.

Contra el presente Laudo las partes solamente podrán ejercitar acción de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia, dentro de los dos meses siguientes a su notificación de acuerdo con lo establecido en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.


Y, para que conste, firma el presente laudo la Árbitra arriba indicada, ante el Secretario del órgano arbitral.

LA ÁRBITRA

Fdo: [Redacted]

EL SECRETARIO DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo: [Redacted]

Código Seguro De Verificación:	[Redacted]	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	[Redacted]	Firmado	17/12/2021 13:28:21	
Observaciones	[Redacted]	Firmado	17/12/2021 10:39:26	
Url De Verificación	[Redacted]	Página	5/5	