



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03530.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: el 18 de abril de 2017 envió una carta certificada y urgente a Valencia, [REDACTED]. La carta apareció en el buzón el 25 de abril de 2017, sin acuse de recibo y dos días después que otra carta enviada dos días después por correo ordinario.

En escrito de fecha 22 de septiembre de 2017, solicita le sean devueltas los 6,22 € que le cobraron por el envío de una carta certificada urgente cuando llegó por la vía normal (ya ha descontado de dicho importe los 0,50 € que cuesta este tipo de envío).

Por todo ello, solicita le devuelvan el importe de 6,72 €, dado que la carta no llegó en tiempo y forma.

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 6 de marzo de 2018, en el que manifiesta, en síntesis, que su alegación es que envió una carta certificada y urgente a Valencia y no llegó y además tardó en llegar más tiempo que una carta ordinaria que envió días después al no haberse recibido la documentación que envió. Ruego le devuelvan el importe de envío certificado y urgente y el importe de los daños morales que le han causado, pues desde que ocurrió, ha tenido que acudir a conocer el resultado de sus quejas a correos, y el tiempo que empleó en estos procedimientos que ha cursado. La desatención desde el primer momento y no hacerse responsables de nada, se ve concluida en la nota que adjuntó con su resolución. Tras varios meses de intentar solucionar... por fin, tras solicitar el arbitraje, le piden disculpas y le dicen que tuvo mala suerte. Sólo pidió el importe que había pagado por enviarlo certificado y urgente. A partir de ahí mirar el tiempo que ha perdido.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 21 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que el envío objeto de esta reclamación se encuadra dentro de art., 21 de la Ley



Comunidad de Madrid

43/2010, por tratarse de un envío del Servicio Postal Universal. Dado que la causa que ha motivado esta reclamación está relacionada con el retraso en la entrega de un envío cursado como servicio certificado, hay que hacer una referencia al art. 3.4 y 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, en los que se habla de una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y al derecho a percibir una indemnización en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro, mediante una cantidad predeterminada por el operador postal, observando que en ningún caso se contempla como responsabilidad que dé lugar a indemnización cuestiones relacionadas con plazos de entrega de envíos certificados. Para depositar un envío con carácter certificado es necesario que el remitente cumplimente un impreso en el que figuran las condiciones generales del servicio, de lo que se desprende que en las garantías ofertadas por Correos para la carta certificada urgente no se incluye el supuesto de retraso, así como que el plazo de entrega al que se alude no es un plazo fijo garantizado, sino meramente orientativo. Solo procedería abonar indemnización si el envío se hubiera encontrado en alguno de los supuestos susceptibles de ser indemnizado, pérdida, expoliación o avería., no siendo esta la situación, ya que el envío se entregó en destino. Según consta en sus sistemas, el envío fue entregado en destino el 25.04.2017, una incidencia puntual en su tratamiento provocó la demora en el proceso de entrega respecto al plazo estimado para este producto.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión de la reclamante**, toda vez que con arreglo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho, lo cual quiere decir, que hay que estar a lo que la normativa aplicable establece para un supuesto como el que es objeto de reclamación. Consecuentemente, con arreglo a lo que dispone el artículo 3.4 del citado cuerpo legal, se define "servicio de envío certificado". "aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario". Por su lado, el artículo 12, de esta misma ley, prescribe que "los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados..., mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal...", de lo que se infiere que en este supuesto, en ningún caso se contempla como responsabilidad que dé lugar a indemnización cuestiones relacionadas con plazos de entrega de envíos certificados.

A mayor abundamiento, consta que el envío fue entregado en destino el 25 de abril de 2017 y que una incidencia puntual en su tratamiento provocó la demora en el proceso de entrega respecto al plazo estimado para este producto. Por lo que cabe señalar que, la legislación aplicable, al regular el régimen indemnizatorio no contempla de ninguna manera como incumplimiento del servicio que dé lugar a indemnizaciones, aquellas



Comunidad de Madrid

cuestiones relativas a plazos de entrega de los envíos certificados. No existe por parte de Correos, ninguna garantía indemnizatoria asociada al incumplimiento de plazos de entrega. Y pese a que en este caso, se reconoce que lo que provocó la demora en la entrega del certificado, fue una incidencia en el tratamiento del envío, sin embargo, no hay base legal alguna, ni tampoco contractual, que justifique la pretensión de la reclamante por incumplimiento del servicio, ya que, como ya se ha dicho, las garantías indemnizatorias previstas para este tipo de servicio, sólo cubren la pérdida o extravío, expoliación y avería, nada de lo cual concurre en el presente caso.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

