



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00785.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de octubre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

##### , en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos 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 que la reclamante, #####, contrató los servicios de ##### para enviar una carta certificada con código RF2#####S a Nápoles, Italia, la cual no llegó a su destino y fue devuelta al remitente. Tras reclamar al servicio de atención al cliente de ##### sobre los motivos de la devolución, le indican que la dirección es incorrecta (sin código postal), si bien posteriormente, al revisar el paquete, comprueba que el código postal sí figura correctamente y que la dirección es totalmente correcta. Solicita el reembolso de la cantidad pagada de 6,99 euros por no habersele prestado el servicio que había contratado.

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 mediante escrito y, tras reiterarse en su **reclamación** que consta ya en el expediente, alega que, conocidas las alegaciones de la parte reclamada, se reitera en que la dirección era correcta, como acredita con la foto del paquete donde puede comprobarse que no le falta el código postal ni ningún otro dato que impida la localización del destinatario y la entrega del envío.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito que, en resumen, indica que con motivo de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se hizo necesaria la revisión de su oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde entonces. Siendo las nuevas condiciones de adhesión las que se detallan a continuación:



## Comunidad de Madrid

Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

Y por ello, en este caso concreto la reclamada presenta las siguientes **ALEGACIONES**

**Primera.** - El envío objeto de esta **reclamación** se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2º, al estar incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal.

Segunda. - La reclamante cuantifica su pretensión en 6,95 €.

Tercera.- El intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula por las disposiciones de la Unión Postal Universal. El artículo 5.3 del Convenio de la UPU, Pertenencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles, dispone que “Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]”. El artículo 23 del Convenio de la UPU en su punto 6 determina que “En caso de devolución de una encomienda para la que no se indique el motivo de la falta de distribución, el expedidor tendrá derecho a la restitución de las tasas pagadas por el depósito de la encomienda en el país de origen y de los gastos generados por la devolución de la encomienda desde el país de destino”. En el presente caso, de conformidad con la normativa expuesta, si el envío se hubiese devuelto injustificadamente, correspondería reconocer a la remitente/reclamante el derecho a percibir la indemnización fija legalmente establecida: reintegro de la tarifa. No obstante, como seguidamente se evidenciará, el envío fue devuelto a origen motivadamente y entregado a la remitente, por lo que no procede indemnización alguna.

**Cuarta.** - Del justificante de admisión del envío objeto de controversia se desprende que se trata de la Carta Certificada Internacional, Refª RF2####S, remitida por ####, en la Sucursal 15 de #### de Madrid, por el que abonó una tarifa de 5,75 €, con destino a Nápoles (Italia). El envío fue devuelto por el operador de destino por dirección incorrecta.

Quinta. - De lo expuesto cabe concluir que no procede acceder a la pretensión de la ####ya que, según la normativa postal, la devolución de un envío por imposibilidad de efectuar su entrega en destino no supone un incumplimiento del servicio que dé lugar a algún tipo de indemnización o al reintegro de la tarifa abonada.

En virtud de lo expuesto, solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la **reclamación** de referencia y se desestime la pretensión de la reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Considerando el artículo 23 del Convenio de la UPU alegado por la parte reclamada, pero además la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal que en su artículo 23 apartado c, indica que el operador u operadores designados por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberán:... c) No denegar la admisión de los envíos cuando estos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente.



## Comunidad de Madrid

Así como el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales que en su Artículo 21. Responsabilidad de los operadores postales por prestación de los servicios postales indica:

1. Con carácter general, los operadores postales responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, en los casos y condiciones previstos en el presente Reglamento. Dicha responsabilidad se concretará en la indemnización correspondiente.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, los operadores postales responderán ante sus usuarios en el caso de incumplimiento de las condiciones de prestación por ellos ofertadas. La indemnización correspondiente, en caso de incumplimiento, será equivalente, al menos, al importe abonado por el usuario en concepto de servicio postal solicitado, siendo resarcido el remitente o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: estimar parcialmente la solicitud de la parte reclamante ##### de tal manera que la parte reclamada ##### debe reintegrar el importe pagado por el servicio postal que no ha sido debidamente prestado, es decir, devolver al consumidor afectado 5,77 euros.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.