



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01786.0 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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:

Se realiza un envío desde la oficina de correos de Parla que llega un mes y medio tarde, con los productos en mal estado y alguno no llegó por el mal estado de la caja. Reclama la devolución del importe del envío y del producto y una indemnización por las molestias causadas. Reclama en total un importe de 200 euros y aporta facturas, carta de correos de Dublín, Irlanda y fotos.

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. Se remite a las fotos y facturas, concretando que el motivo por el que reclama es por la forma en que llegó el paquete que envió a su hija a Irlanda. Llegó mal y tarde, a tal extremo que la oficina de correos de Irlanda hizo un escrito de cómo llegó el producto. Pide lo que le cobraron y lo que le costó la compra que envió. Aporta en total tres facturas, una de los servicios de correos y las otras dos de la compra. Asimismo, pide una indemnización por las molestias que le está ocasionando, así como por los gastos incurridos.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** por escrito que indica:

Primera.- Se trata de un envío del Servicio Postal Universal.

Segunda.- La pretensión de la reclamante consiste en "La devolución del dinero, tanto del envío como del producto (lo que yo pagué), y una indemnización por las molestias ocasionadas" (Sic)

Tercera.- El intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las disposiciones de la Unión Postal Universal, en lo sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Así, el artículo 23 del Convenio de la UPU regula la responsabilidad de los operadores postales en los siguientes términos:

Comunidad de Madrid

1.1. Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán:
1.1.1. por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado.

Por otra parte, el referido Convenio de la UPU, además, al establecer el régimen de responsabilidad de los operadores anteriormente citado, también regula en su artículo 24 la cesación de dicha responsabilidad, disponiendo lo siguiente:

1. Los operadores designados dejarán de ser responsables por los envíos certificados, los envíos con entrega registrada, las encomiendas y los envíos con valor declarado que hubieren entregado en las condiciones determinadas por su contrato.

Reglamentación para los envíos de la misma clase. Sin embargo, se mantendrá la responsabilidad:

1.1 Cuando se hubiere constatado una expoliación o una avería antes o durante la entrega del envío.

1.2 cuando, si la reglamentación interna lo permitiere, el destinatario o, dado el caso, el expedidor -si hubiere devolución a origen-, formulare reservas al recibir un envío expoliado o averiado.

1.4 Cuando el destinatario no está disponible, o en caso de devolución a origen, el expedidor de una encomienda o de un envío con valor

Declarado, a pesar de haber firmado el recibo regularmente, declare sin demora al operador designado que le entregó.

En caso de haber constatado un daño, deberá aportar la prueba de que la expoliación o la avería no se produjo después.

De la entrega; la expresión "sin demora" deberá interpretarse de conformidad con la legislación nacional. Asimismo, la normativa de la UPU también regula el procedimiento a seguir en el caso de que los operadores designados reciban envíos con signos de expoliación o avería, entre otros, los artículos RC 155 y 186 del Reglamento de Encomiendas Postales de la UPU, cuyo contenido se indica seguidamente:

Art. RC 155 "Entrega de encomiendas expoliadas o averiadas":

"1. La oficina que efectúe la entrega de una encomienda expoliada o averiada levantará un acta de verificación CN 24 en presencia de las partes interesadas, haciéndola refrendar, en lo posible, por el destinatario. Un ejemplar se entregará al destinatario o, en caso de rechazo de la encomienda o de reexpedición, se adjuntará a la encomienda. El otro ejemplar será conservado por el operador designado que ha levantado acta."

3. Cuando la reglamentación interna lo exija, una encomienda tratada según el artículo 71 se devolverá al expedidor si el destinatario rehusare refrendar el acta CN 24.

Art. RC 186 "Verificación de despachos":

"1. La oficina que reciba un despacho procederá sin demora a la verificación de los envases y su cierre. Verificará también el origen y destino de las sacas que componen el despacho anotadas en la factura de entrega y luego las encomiendas y los diversos documentos adjuntos; estos controles serán hechos en presencia de los interesados."



Comunidad de Madrid

Cuarta.- El envío objeto de controversia se cursó como producto PAQUETE INTERNACIONAL STANDARD, como se desprende del justificante de admisión, donde figuran las Condiciones Generales del Servicio contratado:

En el epígrafe 2.- "Régimen de Responsabilidad" de las referidas Condiciones Generales se establece lo siguiente: "2.1.-"

Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los **plazos** de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas. Pueden consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web #####, en cualquier oficina de ##### o a través del teléfono de atención al cliente [].

En la mencionada página web se recogen las CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL, de cuyo texto destacamos la información más relevante acerca del Paquete Standard Internacional:

- CARACTERÍSTICAS

2- Pago Standard Internacional

Definición: es un servicio de entrega internacional con **plazo** de entrega preferente, de mercancías o documentos.

Con o sin valor comercial, con un peso real del bulto que no podrá exceder los 30 kgs, a domicilio y bajo firma. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Gestión aduanera DUA y Recogida en Domicilio.

Modalidad de entrega: entrega a domicilio con firma.

#####: se informará a nivel de país de destino unos **plazos** de entrega estimados (disponibles en. ##### o en cualquiera de nuestras oficinas), pero bajo ningún concepto estos **plazos** serán comprometidos.

IX.- ADMISIÓN, PLAZO DE ENTREGA Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

c) Régimen de responsabilidad:

La cantidad máxima indemnizable por ##### ante el remitente en caso de incumplimiento por pérdida, deterioro o retraso de un envío, será la siguiente:

Pago Standard Internacional y Pago Return Internacional:

Por pérdida de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 40 EUR + 4,5 EUR/kg (para más información valor EUR, puede consultar bien en ##### o en cualquiera de nuestras oficinas)

Por deterioro de un envío, el remitente tendrá derecho a una indemnización máxima de hasta 40€ + 4,5€/Kg según el valor del deterioro del envío (para más información valor €, puede consultar bien en ##### o en cualquiera de nuestras oficinas)

Por retraso, no existe indemnización alguna al ser los **plazos** fijados meramente estimativos sin compromiso alguno.

Serán de cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega, por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. En caso de productos perecederos, no se indemnizará por ellos.

La pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal.

XI.- TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Comunidad de Madrid

que se realiza la entrega al destinatario, así como que los **plazos** de entrega en el Pago Standard Internacional son meramente estimativos, no comprometidos.

Quinta.- Según consta en el justificante de admisión del envío objeto de controversia (Doc.1), se trata del PAQUETE INTERNACIONAL STANDARD, ref. CP#### ES, sin seguro ni valor declarado (como se observa en "Valores añadidos e importe" no figura cantidad alguna), remitido por ####, desde la Oficina de ####.

Parla, y dirigido a #### #### ####, Dublin, (Irlanda). El envío fue entregado en destino el 17/07/2020, tal y como consta en la trazabilidad de nuestros sistemas (Doc.2), así como en la existente en la aplicación de los envíos internacionales (Doc.3).

Como consecuencia de la **reclamación** que la #### formuló ante ####, el servicio de Atención al Cliente de esta sociedad remitió escritos de contestación a la interesada, cuyas copias figuran en el expediente, como el emitido con fecha 04/11/2020, en el que se comunicaba: "No se levantó acta de daños en ningún momento por la administración postal de destino. El envío contratado por la #### (Pago Internacional Standard) no establece ninguna indemnización en caso de demora, tal y como consta en nuestra página web: #### No pudiendo emitir indemnización al respecto de los hechos expuestos". De lo anterior se constata que el servicio postal de Irlanda no detectó ninguna irregularidad en el envío cuando estuvo en sus instalaciones, extremo que se confirma por el hecho de que no se cumplimentó Boletín de Verificación CP78, ni en el momento de la entrega se apreciaron anomalías, ya que no se levantó acta CN24. En este punto se deben traer a colación las aseveraciones de la interesada: "Tengo cartas de #### de Dublín, de cómo llegó el producto a Dublín y que la culpa había sido de España". Estas afirmaciones no se ajustan a la realidad, ya que la #### aporta copia de dos documentos, que seguidamente se analizan, de los que se desprende que no es cierto que el operador de destino admita el deterioro del envío y responsabilice a ####.

Escrito de fecha 05/10/2020, del operador de Irlanda, An Post, dirigido a la destinataria, #### #### ####, donde se le informa textualmente: " it is not always possible to determine where loss or damage occurred within our network " (no siempre es posible determinar dónde se produjo la pérdida o el daño dentro de nuestra red)

Documento de ####: si bien su título es "####" (Paquete dañado antes de la llegada al Reino Unido), se advierte que no consta destinatario, ni fecha, ni número de envío, es decir, que no existen datos alguno del envío objeto de controversia, ni de cualquier otro envío, ya que se trata de una plantilla.

Sexta.- En cuanto a diversas manifestaciones de la reclamante, se deben efectuar las siguientes observaciones:

Acerca de que el envío "Llegó un mes y medio tarde", como se ha indicado, el servicio contratado por la remitente/reclamante, Paquete Standard Internacional, no ofrece garantía por demora en la entrega. Consiguientemente, por retraso, no existe indemnización alguna, al ser los **plazos** fijados meramente estimativos, sin compromiso alguno.

Respecto a que el envío "Llegó con productos en mal estado y falta de productos" y aporta "Fotos de cómo llegó el producto". Resulta contradictorio que la #### por un lado manifieste que llegaron productos en mal estado, y por otro lado, en la ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO cuya copia consta en el expediente, en la Descripción detallada del contenido, hiciera constar: COMIDA (NO PERECEDEROS).



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes, considerando las disposiciones de la Unión Postal Universal y la normativa española aplicable, 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 éstos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente". 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, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización 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 este, el destinatario.

Teniendo todo lo anterior y la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: DESESTIMAR LA SOLICITUD DE ##### POR NO HABERSE ACREDITADO DEBIDAMENTE EL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO A #####. Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.