



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00293.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de octubre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], 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.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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 en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

"Envié un teléfono nuevo [REDACTED] de 512gb a la empresa que me lo vendió por un reembolso, lo mandé por certificado digital y el paquete no lo han entregado ni me lo han devuelto sino que lo han perdido. Solicito la búsqueda y entrega del paquete y si no fuese posible el mismo móvil ya que el que perdieron no lo he usado y estoy pagándolo mes a mes."

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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando:

Tercera.- El intercambio de la correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las Disposiciones de la Unión Postal Universal, en los sucesivos UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Para delimitar el importe de la indemnización que corresponde en la presente reclamación, es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató la Sra. [REDACTED] para cursar el envío a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía en función de cuál hubiera sido esa modalidad (certificado o asegurado). Sobre esta cuestión hay que señalar que en el justificante de admisión del envío (Doc.1), se comprueba que la remitente impuso el envío bajo la modalidad de CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL, Ref. [REDACTED], sin contratar seguro y sin valor declarado, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

En la casilla Valores añadidos e importe reembolso / Additional services and cash-on-delivery amount, destinada a consignar el importe de seguro o valor declarado, se observa que no figura cantidad alguna. Una vez determinado que el envío objeto de reclamación se cursó bajo la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

modalidad de carta certificada, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa citada.

Así, el artículo 23 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en los siguientes términos:

“23.1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán: 23.1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado.

[...]

23.1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos o el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.

23.1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán las administraciones postales responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos.

23.2. Envíos certificados 2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia. ...”

Por su parte, el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU, en su artículo RL 159, en el epígrafe “Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados”, punto 4 prescribe lo siguiente: “El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 23.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG [...]. Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, [...], se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada”

El DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En 2022, año en el que se impuso el envío objeto de controversia, 1 DEG equivalía a 1,1964 EUR (euro).

Cuarta.- Asimismo, para remitir un envío registrado con destino internacional, como en el caso que nos ocupa, es necesario cumplimentar el correspondiente justificante de admisión, donde figuran las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO por las que se regula el producto contratado. En el caso que nos ocupa, el mencionado justificante de admisión, Doc.1, consta firmado por [REDACTED], y en él se plasman los siguientes términos: “Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán NO NEGOCIABLE.

2.- Régimen de Responsabilidad

...

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 (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web [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. Para los siguientes valores añadidos (reembolso, valor declarado y seguro) consultar productos y países que los admiten.

Reembolso: ...

Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros).

Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el



Comunidad de Madrid

valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado, y 3) por reparación del objeto dañado. ...”

Teniendo en cuenta lo manifestado, no podrá argumentarse que los remitentes ignoren la posibilidad de utilizar servicios específicos que permiten garantizar el valor de los envíos (seguro o valor declarado) y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. En el caso que nos ocupa, la remitente/reclamante optó por el servicio certificado, al que se aplica la indemnización fija prevista por la normativa de la UPU anteriormente citada (30 DEG + devolución de la tarifa).

También en las citadas Condiciones Generales del Servicio se informa a los usuarios de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta [REDACTED]. En concreto, esa información está disponible en las Oficinas postales, en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, y para que el Colegio Arbitral tenga conocimiento de las garantías del envío objeto de controversia -Carta Certificada-, se trasladan la información más destacada sobre las Garantías Internacionales que figuran en la página de web de esta Sociedad:

Por deterioro y por extravío:

- Indemnización: el importe máximo es la tarifa + 30 DEG (o tarifa + Valor Declarado en el caso de que hayas contratado seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€.

Quinta.- Según se constata en el justificante de admisión (ver Doc.1), el envío objeto de controversia, Ref. [REDACTED], fue remitido el 16/11/2022, por [REDACTED], desde la Sucursal [REDACTED] de Madrid, con destino a Luxemburgo, como carta certificada internacional, sin valores añadidos (reembolso, valor declarado, seguro,) por el que abonó una tarifa de 11,70 €.

Con motivo de la reclamación presentada por la interesada, se comprobó que el envío entró en la [REDACTED] de Luxemburgo pero posteriormente se pierde su trazabilidad. Dado que no se pudo confirmar la entrega de la carta al destinatario ni la devolución a la remitente, se determinó su extravío, por tanto el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad, de conformidad con la normativa postal citada en la Alegación Tercera, remitió a la interesada escrito (Doc.2) de fecha 11/01/2023, en los siguientes términos: “Le comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso. Según las investigaciones realizadas y tras tratar de localizar el envío por las diferentes unidades por las que ha transitado, se ha dado el envío por extraviado. Por ello le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 47,59 euros a ser abonada en los próximos días mediante Giro. ...”

Dicho importe se corresponde con la compensación reglamentaria correspondiente al servicio que contrató la remitente para cursarlo a destino: carta certificada internacional sin valor declarado. La referida indemnización asciende a 47,59 €, cantidad que se desglosa en los siguientes conceptos: 35,89 € (30 DEG) + 11,70 € (tarifa abonada por envío). El mencionado giro, referencia [REDACTED], por importe de 47,59 €, se intentó entregar en el domicilio de la destinataria/reclamante el 27/01/2023, siendo REHUSADO por [REDACTED], como evidencia la trazabilidad y firma del giro, que acompañamos como Doc.3.

Sexta.- Dado que la interesada afirma que el contenido de la carta era un teléfono móvil, procede señalar que no se puede conocer el contenido de los envíos, ya que se cursan cerrados, y, además, porque la normativa postal, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución, prohíbe su apertura, al establecer que los operadores postales han de garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales (arts. 5 y 6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

Teniendo en cuenta lo anterior, la reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío



Comunidad de Madrid

tuviera uno u otro contenido, ni otorgarle uno u otro valor, habida cuenta que no aseguró la carta. En este punto hay que aludir a las facturas que aporta [REDACTED] al respecto procede señalar que dichos documentos únicamente demostrarían que compró el artículo que allí se indica, pero no prueba que ese fuera, precisamente, el contenido del envío objeto de controversia, ya que podría tratarse de cualquier otro. En cualquier caso, el contenido de la carta, sea cual fuere, es irrelevante, ya que el régimen de responsabilidad previsto en las Disposiciones de la UPU viene determinado por la modalidad de servicio bajo la que se cursa el envío, y dado que en el caso que nos ocupa se trata de un envío certificado, en concepto de indemnización corresponde percibir el importe previsto en el Convenio y Reglamento de la UPU para ese tipo de envíos.

En este punto cabe aludir a las conversaciones que aporta la interesada, mantenidas a través de correoselectrónicos, entre [REDACTED] y [REDACTED]. Éste, en fecha 7 de febrero, indica a la remitente/reclamante: "Como este artículo era un artículo registrado y están asegurados, debería recibir un reembolso, según el valor del contenido. Pero tendrás que comprobarlo con ellos ..." A la vista de lo evidenciado previamente, se acredita que esas aseveraciones no se ajustan a la realidad, ya que la carta no estaba asegurada, por lo que no procede resarcir a [REDACTED] por el supuesto valor del contenido.

Dado que la reclamante pretende obtener una indemnización mayor a la ofrecida, se debe reiterar que para que le hubiera correspondido una indemnización superior debería haber contratado un seguro para el envío. En las Condiciones del Servicio (ver Doc.1) se informa que se puede contratar un seguro para el envío, lógicamente, en los términos y con los efectos establecidos en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. Según dispone el artículo 1 de dicha ley, "El contrato de seguro es aquél por el que el asegurador se obliga mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas". Teniendo en cuenta lo anterior, hay que significar que en el caso que nos ocupa no se ha perfeccionado el contrato de seguro entre [REDACTED] y esta Sociedad que permita a aquella reclamar una indemnización superior a la ofrecida, ya que no abonó la prima correspondiente al importe por el que hubiera tenido interés en asegurar el envío, de manera que la responsabilidad de [REDACTED], como reiteradamente se viene señalando, es la prevista reglamentariamente para la modalidad del servicio certificado.

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, en todo lo que exceda de 47,59 €, indemnización prevista reglamentariamente y contractualmente.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el envío objeto de reclamación se contrató como carta certificada internacional, sin contratar seguro y sin valor declarado, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En este caso el envío, según la trazabilidad aportada por la empresa reclamada, se ha extraviado y el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU, en su artículo RL 159, en el epígrafe "Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados", punto 4 prescribe lo siguiente: "El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 23.2.1 del Convenio



Comunidad de Madrid

ascenderá a 30 DEG [...]. Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, [...], se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada”

El DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En 2022, año en el que se impuso el envío objeto de controversia, 1 DEG equivalía a 1,1964 EUR (euro).

En consecuencia, **la reclamante tiene derecho a una indemnización por importe de 47,59 €,** cantidad que se desglosa en los siguientes conceptos: 35,89 € (30 DEG) + 11,70 € (tarifa abonada por envío), no procediendo las pretensiones solicitadas por la parte reclamante al no haber contratado seguro ni valor declarado.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]