



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01589.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el día 13 de diciembre envió una carta certificada a Guadarrama, la cual se le devuelve en muy malas condiciones (arrugada y deteriorada) tras casi un mes de espera (el 4 de enero). La destinataria no recibe en ningún momento aviso de llegada de la carta en ningún soporte (aviso en buzón, llamada o SMS) y tampoco la remitente. No hay constancia en ningún registro del paquete de ello. Tras un tiempo, no sabemos dónde, vuelve a la remitente en las condiciones que muestro en la foto que adjunto. Tras ir ambas partes a la oficina correspondiente a pedir explicaciones y no saber qué ha ocurrido, pedimos una hoja de reclamaciones y nos remiten a su web, donde las realizamos (1- [REDACTED] por parte de emisor y [REDACTED] por parte de la persona que debía recibir el envío). Las contestaciones son una copia-pegar, sin dar una respuesta individualizada a las partes implicadas ni una solución acorde al problema. De hecho, la solución a la parte remitente (yo misma) carece de sentido. A día de hoy la remitente sigue con la carta certificada en casa y el destinatario sin ella. Se ha gestionado mal todo este proceso, no es nuestra culpa (hemos estado un mes sin noticias) y nosotros no tenemos por qué correr con los gastos de esta mala gestión y atención. Solicita una devolución del importe pagado por el envío de la carta certificada en primer lugar, ya que no hay ningún registro de que se haya avisado a ninguna de las partes de la llegada del paquete (ni por SMS, papel en buzón, llamada o similar) y por los daños ocasionados en la misma, devuelta en muy malas condiciones y arrugada después de un mes. Adjunto fotografía.

La parte reclamada alega que la [REDACTED], está sujeta a los laudos que dictan las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993. 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 nuestra última oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que en 2011 se presentaron ante el Instituto Nacional de Consumo las nuevas Condiciones de adhesión, que seguidamente se detallan: a) 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).

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. La pretensión de la reclamante consiste en *"Solicito una devolución del importe pagado por el envío de la carta certificada en primer lugar, ya que no hay ningún registro de que se haya avisado a ninguna de las partes de la llegada del paquete (ni por SMS, papel en buzón, llamada o similar) y por los daños ocasionados en la misma, devuelta en muy malas condiciones y arrugada después de un mes."* (Sic) No cuantifica ni especifica estos "daños ocasionados".



Comunidad de Madrid

El artículo 24 del 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, bajo el título imposibilidad de entrega de los envíos postales, dispone lo siguiente: “4. Los operadores postales consignarán en el reverso de los envíos, de cualquier clase o modalidad, la causa de la imposibilidad de la entrega, debiendo suscribir dicha circunstancia el empleado responsable. 5. Cuando un operador postal devuelva al remitente un envío de cualquier clase y modalidad, sin que sea cierta la causa consignada para justificar la falta de entrega al destinatario y esta circunstancia resulte probada, resarcirá al remitente con una indemnización equivalente, [...], al importe abonado por el servicio postal solicitado, [...].”

De conformidad con lo expuesto, si en el caso que nos ocupa estuviéramos en presencia de un supuesto de devolución indebida del envío, procedería, en concepto de indemnización por la incidencia, el reintegro a la remitente/reclamante de la tarifa abonada, pero no es este el caso, como seguidamente se comprueba. Según se desprende del justificante de admisión, *Doc.1*, el envío objeto de controversia se trata de una Carta Certificada, referencia [REDACTED], remitida por [REDACTED], el día 13/12/2022, por la que abonó un a tarifa de 6,45 €, destinada a [REDACTED] en Guadarrama. El día 15/12/2022 el empleado repartidor de la Unidad de Distribución de [REDACTED] de Guadarrama, intentó entregar el envío en el domicilio del destinatario pero, al encontrarse ausente ese día y al siguiente, el 16/12/2022 depositó un aviso de llegada en su casillero domiciliario, indicándole que tenía la carta a su disposición en la Oficina de [REDACTED] de Guadarrama. Una vez transcurrido el plazo de permanencia del envío en dicha Oficina, sin ser retirado por el destinatario o persona autorizada, fue devuelto el 02/01/2023 a la remitente, siendo entregado el 04/01/2023. Para acreditar lo expuesto, se acompaña como *Doc.2* con la trazabilidad del envío.

En cuanto a las aseveraciones de la reclamante “*La destinataria no recibe en ningún momento aviso de llegada de la carta en ningún soporte (aviso en buzón, llamada o SMS) y tampoco la remitente*”, debemos manifestar que, como ya se ha indicado, el día 16/12/2022, el cartero depositó el correspondiente Aviso de Llegada en el casillero domiciliario del destinatario, tal y como evidencia el *Doc.2: 16/12/2022 - Destinatario ausente, se le ha dejado aviso en el buzón*. Conviene señalar que al tener el Aviso de llegada carácter ordinario no existe documentación asociada al mismo, excepto el propio aviso de llegada que se deposita en el buzón, por lo que, en consecuencia, no es posible acreditar ninguna circunstancia relacionada con ese documento.

Dado que existe una contratación entre lo manifestado por la reclamante y [REDACTED] es necesario aludir a las normas que en materia de distribución de la carga de la prueba contiene la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, cuyo artículo 217.2 dispone que “...corresponde al actor...la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprende, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda...” Conforme a lo indicado, incumbe a [REDACTED] probar fehacientemente los hechos que alega, en síntesis, que no se dejó aviso de llegada en el buzón del destinatario para poder recoger el envío, y en el presente caso tales hechos sólo encuentran justificación en su exclusivo testimonio, lo que por sí solo no es suficiente para tenerlo como cierto. 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.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la normativa vigente aplicable, no queda acreditada la falta de aviso de llegada en el buzón del destinatario para poder recoger el envío

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.