



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09258.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de junio de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 envió un paquete con localizador a [REDACTED] ([REDACTED]), después de 25 días seguía de camino, reclama y le dicen que tiene que esperar más. Relama de nuevo el 22 de junio, y le dicen que está en [REDACTED], que el paquete se ha enviado mal. El 15 de julio recibe un correo que dice que en breve puede recoger el paquete en [REDACTED], y el localizador nunca funciona. El localizador no funcionó y no se pudo recoger. Solicita la devolución del precio del envío, o volver a enviarlo sin coste alguno.

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** no aporta escrito de alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito que fue traslado a la parte reclamante, en el que formula alegaciones manifestando que:

“Como se puede comprobar en el documento de seguimiento de [REDACTED] (Doc 2) el envío no fue entregado, figurando en el seguimiento lo siguiente: “9 Mayo: no entregado No se logró la entrega del envío. Motivo: La dirección es un Apartado Postal o Buzón Individual (CCI) ([REDACTED]). Centro de entrega [REDACTED]—[REDACTED]”. De lo anterior el envío figuró como avisado hasta el 8 de julio de 2022, fecha en el que fue devuelto a [REDACTED] para su entrega al remitente.

Hemos de señalar que el intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula por 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, en el epígrafe “Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones”, regula esta materia en los siguientes términos:

- 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;*
- 1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad.*

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos”.

Del tenor literal del referido precepto se desprende que la devolución de un envío no se contempla como un supuesto de responsabilidad que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada. Es más, en el artículo 5 del citado Convenio, “Pertenencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles” dedica parte de su contenido a esta cuestión con el siguiente tenor literal: 5.3 “Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]”.

El procedimiento a seguir en la devolución de los envíos se encuentra regulado en el artículo RC 144 del Reglamento de Encomiendas Postales, en el epígrafe “Devolución al expedidor de las encomiendas no entregadas”, en los términos que seguidamente se indican: “9. Las encomiendas devueltas al expedidor estarán sujetas al pago de las cuotas-parte que implique la nueva transmisión. También estarán sujetas al pago de las tasas y los derechos no anulados que se adeuden al operador designado de destino al efectuarse la devolución al expedidor. Estas encomiendas serán tratadas por la administración de destino de acuerdo con su propia legislación, sin embargo, si el expedidor abandona una encomienda que no ha podido ser entrega al destinatario, ni el expedidor ni las administraciones estarán obligados a pagar las tasas postales, los derechos de aduanas u otros gastos en que pueda incurrirse con la encomienda en cuestión. [...] 11. Las cuotas-parte, tasas y derechos indicados en 9 serán cobrados al expedidor”.

De conformidad con la citada normativa postal, no cabe imputar a los operadores postales que intervienen en el intercambio de los envíos internacionales, el hecho de que los envíos sean devueltos al país de origen por causas ajenas a dichos operadores, como puede ser que el destinatario, por el motivo que fuere, no retire el envío, como sucede en el caso que nos ocupa. Asimismo, la normativa postal internacional determina que los paquetes devueltos al país de origen están sujetos al pago de la tasa correspondiente por el expedidor.

De lo expuesto se desprende que, al no poderse entregar el envío en destino por las razones expuestas, se procedió a la reglamentaria devolución al remitente, toda vez que conforme a lo dispuesto en el citado artículo 5 del Convenio de la UPU es a quien pertenece el envío.

Por todo lo anterior quedo demostrado:

- Que Correos ha obrado conforme a reglamento postal en todo momento.*
- Lo operadores postales implicados no somos responsables de la insuficiente identificación del destinatario y de la no recogida por parte de este de un envío avisado.”*

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha acreditado mediante el “documento de seguimiento de [REDACTED]” que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, que el envío objeto de reclamación no se entregó al destinatario debido a que al no lograrse la entrega en la dirección consignada por la remitente, y tras ser avisado el destinatario, éste no retiró el envío de la oficina de correos, habiendo procedido reglamentariamente el operador postal a su devolución al remitente conforme con lo dispuesto en el artículo 5 del Convenio de la UPU, y no contemplándose la devolución del envío al país de origen por causas ajenas al operador postal, como un supuesto de responsabilidad que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada, tal y como establece el artículo 23 del Convenio de la UPU.

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

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.

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