



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09369.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 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 compró en [REDACTED] unas zapatillas por valor de 59,95 €, y resulta que el pedido ha sido entregado a otra persona, y pusieron otro DNI y firma, que no coincide con los suyos, ni de su entorno. Solicita el importe del pedido 59,95 € y una compensación por los daños y perjuicios. Adjunta volante de empadronamiento en el domicilio.

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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *"El envío objeto de controversia se trata de un Carta Certificada Internacional, remitida desde [REDACTED], con referencia [REDACTED] y que iba dirigida a D. [REDACTED], Avenida [REDACTED] [REDACTED]"*

Como se puede comprobar en el documento (Doc 1) de Seguimiento del envío y Documento (Doc 2) Prueba de entrega, el día 08/06/2022 el envío fue entregado en el domicilio del destinatario a [REDACTED], con NIE [REDACTED]

Puestos al habla por tres veces con la unidad encargada de la entrega, nos participa lo siguiente:

INFORME [REDACTED] DE 10 DE JUNIO DE 2022:

"El envío fue entregado según el cartero en el domicilio del destinatario y cobró el envío nombre del destinatario con un NIE válido. Todo el proceso de entrega parece todo correcto."

INFORME [REDACTED] DE 14 DE JUNIO DE 2022:

"Buenas tardes, el envío está entregado al destinatario el día 8.06.2022, con NIE importes cobrados."

INFORME [REDACTED] DE 21 DE JUNIO DE 2022:

"Buenas tardes, el acr nos confirma que sigue el protocolo correcto de entrega de envío registrados, entregando dicho envío en la dirección reflejada. El envío aparece entregado al destinatario, respaldado con NIE y con importes cobrados".

Comunidad de Madrid

En este sentido se le ha contestado al reclamante desde nuestro Servicio de Atención al Cliente (Doc 3) participándole lo siguiente:

Hemos trasladado su incidencia a la unidad de reparto en destino y nos han informado, que el envío se ha entregado el día 8 de junio de 2022, en la dirección que figuraba en la cubierta del mismo, y se han abonado los gastos adicionales de la importación.

Si necesita más información, le sugerimos que se ponga en contacto con su remitente, dado que es el que contrató el servicio del envío y tiene las coberturas, garantías y posible indemnización en los casos de incidencia.”

Dado que existe una contradicción entre lo manifestado por el Sr. [REDACTED] 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 desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda [...]”. Conforme a lo indicado, incumbe al reclamante probar fehacientemente los hechos que alega, en síntesis, que no se le ha entregado el envío en su domicilio 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.

De ser cierto que no se le entregó a él el envío reclamado, conviene determinar a quien corresponde la capacidad de reclamación según artículo 5 del Convenio de la UPU ya que es a quien pertenece el envío.

El artículo 8 del RD 1829/1999, al regular la propiedad de los envíos postales lo hace en los siguientes términos: “Los envíos postales, en tanto no lleguen a poder del destinatario, serán propiedad del remitente, quien podrá [...]”.

De conformidad con lo expuesto, si en el caso que nos ocupa estuviéramos en presencia de un supuesto de una entrega indebida del envío, procedería una indemnización por la incidencia, reconociendo la mencionada normativa postal el derecho a percibir esa indemnización al remitente del envío, dado que es él quien contrata el servicio y quien en consecuencia tiene la consideración de propietario del mismo hasta que se materializa la entrega al destinatario.

En cuanto al contenido del envío objeto de controversia, procede señalar que [REDACTED] no conoce, ni puede conocer, el contenido de los envíos, ya que estos 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 tuviera un concreto contenido. En este punto hay que aludir a capturas de pantalla de una compra en internet que aporta el reclamante para acreditar el contenido del envío y su valor, y al respecto procede señalar que dichas capturas de pantalla únicamente acreditan que se han adquirido los artículos que en ellas se indican, pero no prueba que se trate, precisamente, del contenido del envío objeto de controversia, ya que podría ser cualquier otro.

Comunidad de Madrid

Con independencia de lo señalado, en el caso que nos ocupa el contenido del envío, sea cual fuere, es irrelevante, toda vez que el régimen indemnizatorio previsto en la normativa postal citada en la alegación Cuarta viene determinado por la modalidad elegida para cursar el envío y las garantías cubiertas por este envío en concreto las conoce y han sido objeto de un contrato entre el remitente y el [REDACTED] que son los que respectivamente tiene la legitimación activa y pasiva en la solución de la controversia planteada.”

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “[REDACTED] está demostrando que el pedido [REDACTED] ha sido entregado a otra persona. Adjunto DOC1 donde figura mi nombre [REDACTED], pero NIE de otra persona. Además en DOC2 figura mi nombre, pero NIE y la firma de otra persona, el fallo de reparto está muy claro, ese [REDACTED] no coincide con los de mi familia, ni de mi entorno. Adjunto DOC3 donde figura toda la familia con su documentación, y la fotocopia de mi documentación es DNI [REDACTED]. Solicito reembolso de 59,95 euros, el valor del pedido.”

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto conforme con el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al considerar que del relato de los hechos del reclamante y de las alegaciones de la empresa reclamada, que manifiesta que el paquete remitido desde [REDACTED] se entregó el 8 de junio de 2022 en el domicilio del destinatario y se cobraron los gastos adicionales de la importación del envío, indicando en el justificante de entrega un NIE válido [REDACTED] junto a una firma, se concluye que existen indicios racionales de delito por una presunta suplantación de identidad y apropiación indebida del producto reclamado, por lo que el conflicto no es objeto de arbitraje de consumo, quedando expedita la vía judicial.

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.