



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12481.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje:

“Solicité a un concesionario de [REDACTED] situado en [REDACTED], que me enviaran por [REDACTED], una documentación relativa a mi motocicleta llamada: certificado de conformidad, el cual nunca he recibido, ni creo que vaya a recibir, ya que llevo esperando por ella bastante tiempo, cerca de un mes, lo cual no es normal como me dijo la propia [REDACTED] en la primera reclamación abierta, y en la segunda no me aportan ninguna solución para mi situación, siendo ellos los responsables de la misma, también me lo advirtió el concesionario, que ya les había ocurrido esta situación anteriormente, que [REDACTED] pierde la documentación enviada.

Se solicita a [REDACTED], la entrega inmediata de la carta solicitada, con dirección de entrega: calle [REDACTED] remitente: [REDACTED] [REDACTED], o en su defecto, el reembolso íntegro, de la documentación perdida en esa carta, la cual asciende por valor de 95 €, como se refleja en los mensajes aportados con el concesionario”.

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** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados manifestando que *“el motivo de la reclamación es una solicitud que yo realicé a un concesionario en concreto, relacionado a una documentación para mi motocicleta, yo les solicité que dicha documentación me la enviaran por correo postal, ellos me dijeron que ya me la habían enviado, pero ese envío jamás lo llegué a recibir, e ahí el motivo del conflicto, todo este proceso queda reflejado en los correos electrónicos que mantuve con dicho concesionario los cuales les adjunto como pruebas, además de las diversas reclamaciones que mantuve con [REDACTED] por este problema, son todas las pruebas o evidencias que tengo en mi poder, yo en primer lugar lo que solicito es que se me facilite dicha documentación extraviada por [REDACTED], o en su defecto, el importe de dicha documentación reflejada en la conversación mantenida con el concesionario”.*

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, planteando la falta de legitimación activa del reclamante en su calidad de destinatario del envío, que hasta el momento de la entrega es propiedad del remitente, y alegando que *“se reproducen los argumentos contenidos en el escrito remitido al Sr. [REDACTED] por el*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

Servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad: "Debemos comunicarle que, al ser un producto no certificado, no podemos realizar el seguimiento del mismo para localizarlo en nuestra red postal e informarle de su situación por lo que no podemos ofrecerle más información".

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Título II "Derechos de los usuarios de los servicios postales", artículo 12 "Derecho a percibir indemnización", dispone lo siguiente: "1. Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.

Como se observa en la reclamación, el envío objeto de controversia se trata de una [REDACTED], al cursar el envío como ordinario y no bajo otras modalidades que ofrecen más garantías y permiten realizar un seguimiento de los envíos -como el servicio certificado o valor declarado-, es imposible probar los hechos relacionados con dicho envío, es decir, si se realizó la entrega, si fue devuelto a la remitente o si sufrió algún tipo de incidencia. Precisamente, la imposibilidad de acreditar de manera fehaciente las circunstancias relativas a los envíos ordinarios es el motivo por el cual la normativa no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 de la parte reclamante al considerar que la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, no prevé un régimen indemnizatorio para las incidencias en los envíos ordinarios que no pueden ser acreditadas al no existir una trazabilidad del envío, ofreciendo la empresa reclamada otras modalidades de envío que permiten realizar un seguimiento del mismo y ofrecen mayores garantías, con el consiguiente incremento del precio del envío respecto de los envíos ordinarios.

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.