LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14299.4/2022

RECLAMANTE: [redacted]

RECLAMADO : [redacted]

En Madrid, a 10 de julio 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"[redacted] se presenta en domicilio indicado el día 1/12/22 para entregar el paquete (motivo de la reclamación), indica que el importe de aduanas se debe de cobrar in situ en efectivo (cantidad exacta de 26,07€) del cual no dispongo en el momento por lo que procede a dejar un aviso y devolver el paquete a la sucursal, me indica que debo dirigirme a la misma al día siguiente para recogerlo tras pagar el debido importe. A día de hoy, 2/12/22, me presento en la oficina y tras 20 minutos de búsqueda me indican que no encuentran el paquete, otros 20 minutos después me tienden la hoja de reclamaciones, solicitada debido a posible extravío y como manera de pedir compensación. Envío nº [redacted].

Pretensiones del solicitante:
La correspondiente indemnización por estos sucesos, a parte del importe de 79,30€ del pedido que contenía el paquete, también por el tiempo perdido y trato recibidos."

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 alengando que *"Como primera cuestión hay que delimitar el tipo y las características de envío reclamado ya que se trata de un "[redacted]" y no de u paquete como el reclamante asegura.*

Respecto al envío reclamado, la modalidad de entrega es en mano sin recogida de firm ni identificación del receptor, ya que la tarifa abonada por el remitente ha contratado est modalidad de envío ya que resulta más barata, pero que es menos garantista en cuant a seguimiento y registro de las operaciones de seguimiento y entrega.

Aportamos documento Doc 2, en el que se puede comprobar que según consta en nuestros sistemas el envío fue intentado de entrega en el domicilio y avisado para recoger en la oficina, como bien refiere el reclamante. ***Según nuestros datos el envío figura entregado el 2/12/2022 a las 20:12 en la Sucursal de*** [redacted]
Como se ha explicado anteriormente el envío se entrega al destinatario en el domicilio o al portador del aviso de llegada para recogida en oficina. Por las características del envío ya especificadas, se entrega sin identificación del receptor y sin firma de este, según normativa.

Como no hay prueba fehaciente que demuestre la entrega efectiva del [redacted] *reclamado, más que nuestra captura de pantalla del seguimiento del mismo, conviene dejar claro la normativa internacional de aplicación que va demostrar la ausencia de responsabilidad y la exoneración de los Operadores Postales del pago de indemnizaciones por retraso, avería o perdida de esta modalidad de envíos internacionales.*

La responsabilidad de los Operadores Postales sobre los envíos Internacionales está definida en los Convenios y normativa de la Unión Postal Universal que el Estado Español ha refrendado y publicado en el BOE de 11 de junio de 2018 como Instrumento de aprobación de las Actas adoptadas por el XXV Congreso de la Unión Postal Universal (UPU), hechas en Doha el 11 de octubre de 2012.

Entre la normativa aludida en el párrafo anterior se encuentra el Convenio Postal Universal que en su artículo 23 establece :

"Artículo 23. Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones.
1. Generalidades.
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;
1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los que no se indique el motivo de la falta de distribución.
1.2 Los operadores designados no serán responsables por la pérdida de los envíos distintos de los mencionados en 1.1.1 y 1.1.2.
1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad."

Por tanto, independientemente de lo ocurrido con el envío reclamado, queda demostrado que no hay indemnización alguna por el producto postal contratado ([redacted]*), ya que al no tratarse de un envío certificado, una encomienda ordinaria (*[redacted]*) o un envío con valor declarado, queda excluido del ámbito de asunción de responsabilidad y de posible indemnización por los Operadores Postales de los países de origen y destino."*

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

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 aportado el correspondiente documento en el que consta que el envío fue entregado al destinatario en la sucursal de [redacted] el 2 de diciembre de 2022 a las 20:12 h, que no ha sido negado ni desvirtuado por la parte reclamante. Además, del examen de la documentación aportada por la parte reclamante se comprueba que la Hoja de Reclamación se cumplimentó el 2 de diciembre de 2022 a las 10:00 h, y que la solicitud de arbitraje se registró el 2 de diciembre de 2022 a las 12:48 h, ambas con anterioridad a la hora de entrega indicada por la empresa reclamada, no habiendo aportado posteriormente la parte reclamante ningún otro escrito ni documentación reiterando el hecho reclamado, por lo que es posible que en el mismo día que reclamó finalmente le fuera entregado el envío.

Por ultimo, aún en el supuesto de que se hubiera extraviado el envío, de acuerdo con el artículo 23 del Convenio Postal Universal no hay indemnización alguna prevista por el producto postal contratado ([redacted]), ya que al no tratarse de un envío certificado, una encomienda ordinaria ([redacted]) o un envío con valor declarado, queda excluido del ámbito de asunción de responsabilidad y de posible indemnización por los Operadores Postales de los países de origen y destino.

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.

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39