



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00818.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, hice un envío el día 18/12/2023 a las 11.27, en el seguimiento con mi número de envío cd0cs10000390630028045v indica que el envío ha tenido admisión en origen y así sigue a día de hoy. Era un envío importante, les reclame, pero solo me dicen que sigue en camino, pero el seguimiento sigue igual. he tenido que repetir el envío y pagarlo por dos veces. el segundo envío que sí ha llegado, es el seguimiento cd0cs10000391750028045K. Solicita que me devuelvan el importe del primer envío 4,78 euros. Cuantía reclamada 4,78 euros.

La parte reclamante añade, en correo de fecha 2 de octubre de 2024, que les escribo para comunicarles que [REDACTED] me ha pagado y se ha resuelto la controversia. Por lo que no tengo nada más que reclamarles.

La parte reclamada alega que el envío objeto de esta reclamación, Carta Certificada Nacional, se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2, por tratarse de un envío incluido en el Servicio Postal Universal, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en derecho. La reclamante cuantifica su pretensión en 4,78 €, por los gastos en los que incurrió para enviar una carta que sufrió extravío. En primer término, es necesario tener en cuenta la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales, de acuerdo a las garantías que se otorgan al envío, y determinar, de entre los existentes, cuál fue el que contrató [REDACTED] para cursar el envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según el servicio de que se trate. Así, el citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14.1 clasifica los servicios postales en función de las garantías que se ofrecen a los envíos, del siguiente modo: "1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado. a) Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general que, en todo caso, deberán ser, como mínimo, las contempladas en este Reglamento para todos los envíos postales. Tales envíos son confiados al operador, sin que medie recibo justificativo individualizado de cada uno de dichos envíos que permita identificar la dirección postal del remitente y del destinatario o, en su caso, documento comprensivo de varios envíos numerados en el que consten los

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

citados datos. Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de éste, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario. c) Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En el presente caso, del justificante de admisión (Doc.2) del envío objeto de controversia se desprende que la remitente contrató un servicio certificado, por el que abonó una tarifa de 4,78 €, bajo la modalidad de Carta Certificada, sin seguro ni valor declarado (se observa que en la casilla Valores añadidos e importe reembolso no figura cantidad alguna), lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En cuanto al régimen indemnizatorio que se aplica a los usuarios de los servicios postales, 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. 2. Por orden del Ministro de Fomento se fijará, para el operador designado para la prestación del servicio postal universal, la cuantía mínima y máxima de la indemnización por la pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, así como la cuantía mínima y máxima en la que podrán asegurarse los envíos en régimen de valor declarado. El operador designado deberá, dentro de los límites máximo o mínimo indicados, determinar la indemnización correspondiente para ambos supuestos, cumpliendo los criterios fijados por el Ministro de Fomento. En el mismo sentido, el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, en su “Apartado 9. Obligaciones en materia de tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones” de la “Sección segunda. Obligaciones impuestas al operador designado” contempla que: “En los casos de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos que no sean debidos a causas de fuerza mayor, el operador deberá indemnizar a los usuarios, en el plazo máximo de 1 mes desde la estimación de la reclamación, con las siguientes cantidades que en todo caso serán fijas y únicas para cada uno de los siguientes tipos de envíos: Carta certificada nacional: cantidad no inferior a diez (10) ni superior a doce (12) veces la tarifa total abonada por el usuario. Paquete nacional: cantidad no inferior a cuatro (4) ni superior a seis (6) veces la tarifa abonada por el usuario. Envíos con valor declarado: en los casos de pérdida, robo o destrucción total del envío se abonará el 100% del valor declarado además de lo que corresponda según el tipo de envío. En los casos de deterioro del envío la indemnización cubrirá la parte proporcional del valor declarado según el daño causado. Envíos internacionales: para los envíos internacionales la indemnización será la que se establezca en el Convenio de la Unión Postal Universal y su normativa de desarrollo.” Como se ha expuesto, en el justificante de admisión (Doc.2), se incluye la modalidad bajo la que se impone el envío, en el presente caso, carta certificada, constando además en dicho impreso las condiciones generales del servicio contratado. En concreto, en el punto 2 se establece el Régimen de Responsabilidad, en los siguientes términos: “Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como



Comunidad de Madrid

consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED]. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web [REDACTED], en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado; y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio. (...)” La interesada conoce dicho contenido pues firmó el justificante de admisión, como se observa en el Doc.2, y bajo su rúbrica consta: Acepto y conozco las condiciones de servicio (...) Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán no negociable. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para [REDACTED], una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. Teniendo en cuenta lo manifestado, no podrá argumentarse que los remitentes ignoren la posibilidad de utilizar servicios específicos que permiten garantizar el valor de los envíos y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. Como se ha indicado, en las Condiciones Generales se informa a los usuarios de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta [REDACTED]. En concreto, esa información está disponible en las Oficinas postales, en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, y para que esa Junta Arbitral tenga conocimiento de las garantías del envío objeto de controversia, se traslada las Garantías de la Carta Certificada que constan en la página web de Correos: Garantías Nacionales: Por extravío: Indemnización: Desde el 27/06/2021 la indemnización será la tarifa abonada multiplicada por 10, más el valor declarado en el caso de haberlo contratado. Anterior a esta fecha, la indemnización era de 30 euros más el valor declarado contratado. Dado que el envío objeto de controversia sufrió extravío, conforme a la normativa expuesta y las condiciones del servicio contratado, correspondía indemnizar a la remitente/reclamante con la cantidad fija de 47,8 € (tarifa multiplicada por 10). En este sentido, se envió comunicación a la interesada en fecha 17 de enero de 2024: Estimada [REDACTED], Nos ponemos en contacto con usted para dar respuesta a la reclamación que nos ha trasladado en relación con una incidencia con el envío CD0CS10000390630028045V, del que es remitente. En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado. Le comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso. Según las investigaciones realizadas y tras tratar de localizar el envío por las diferentes unidades por las que ha transitado, se ha dado el envío por extraviado. Por ello le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 47,8 euros a ser abonada en los



Comunidad de Madrid

próximos días mediante Giro. Así, de conformidad con la normativa postal expuesta y las Condiciones Generales del servicio contratado, citados anteriormente, se elaboró giro por importe de 47,8 € que fue pagado 1 de febrero de 2024 a la reclamante, como evidencia el Doc.3. En virtud de lo expuesto, Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y, dado que ya se ha indemnizado a la reclamante con 47,8 €, compensación prevista reglamentaria y contractualmente, se desestime cualquier otra 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 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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto, habiendo solicitado la reclamante la devolución del importe del primer envío por importe de 4,78 euros y la reclamada alegado que ha indemnizado a la reclamante con 47,8 euros, la reclamante, en correo de fecha 2 de octubre de 2024, comunicar que [REDACTED] le ha pagado y se ha resuelto la controversia.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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