



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01451.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 28 de diciembre de 2023 recibe en su buzón un aviso de llegada de un paquete, al no encontrarse en su domicilio le dejan un aviso, indicándole que podía pasar a recogerse a partir del 29 de diciembre. Acude a la oficina indicada el día 2 de enero y es informado de que no encuentran el paquete, que lo buscarán y le llamarán.

Al tratarse de un regalo de Reyes, vuelve a la oficina al día siguiente, recibe la misma respuesta y abre una incidencia. El día 15 de enero por escrito recibe respuesta, manifestando la reclamada, que el envío del paquete fue admitido el 26 de diciembre de 2023, con la recomendación de que contacte con el remitente, al ser el contratante del servicio, quien le dice que lo envió en su día y que no sabe nada más.

Solicita una indemnización por no entregarlo y perderlo, así como el valor del contenido del mismo: un reloj Garmin Forerunner 45s de segunda mano, cuyo coste fue de 120 euros.

El reclamante posteriormente -10 de julio de 2024- reitera por escrito el contenido de sus anteriores manifestaciones y aclara que su solicitud es el abono de 120 euros por el reloj referido en su solicitud de arbitraje y 80 euros en concepto de daños y perjuicios como consecuencia de no cumplir con el servicio contratado.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA reclamada presenta escritos de los que se dio traslado a la otra parte, en los que formula las siguientes alegaciones :

1.- 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

- Al hilo de lo antedicho, se debe alegar falta de legitimación activa del destinatario para reclamar. Según se observa en el Doc.2, el envío objeto de controversia, referencia CD0DME0000756640028803H se cursó como producto carta certificada, constando como remitente [REDACTED] y destinatario el ahora reclamante [REDACTED]

2.- Como garantía que se otorgan al envío, es necesario determinar de entre los servicios postales cuál contrató el cliente de los posibles: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envío con valor declarado.

Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad determinada 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.

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.

3.- En el presente caso, del justificante de admisión (Doc.2) del envío objeto de controversia se desprende que la remitente contrató un servicio certificado, referencia CD0DME0000756640028803H, por el que abonó una tarifa de 6,71 €, 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. De conformidad con lo estipulado en la normativa postal y en las garantías ofertadas por [REDACTED], el derecho a solicitar las posibles garantías corresponde al remitente.

4.- Como consecuencia de la reclamación formulada por el solicitante y por medio de escrito de fecha 15 de enero de 2024, la Unidad de Gestión de Clientes de esta Sociedad, remitió escrito (Doc.4), informando al destinatario de lo siguiente: " ..su envío fue admitido en nuestros sistemas el día 26 de diciembre de 2023. Le recordamos que contacte con el remitente del envío, que fue quién contrató el servicio con nosotros y asimismo si desea obtener mayor información sobre el estado del envío.

" (...) posteriormente el día 24 de enero, "Al respecto, le informamos que, según consta en nuestros sistemas, su envío se encuentra en proceso de devolución. Es decir, se ha procedido a devolverlo al remitente si bien aún no lo ha recibido. Por ello, para gestionar alguna incidencia, es necesario que contacte con el remitente del envío, para que realice los trámites pertinentes ya que es quién contrató el servicio con nosotros y quién dispone de las coberturas y garantías del servicio en caso de que proceda (...)" En efecto, y tal como se acredita con el documento 5, que se acompaña, el envío fue devuelto a la remitente consistente en el justificante de entrega

5.- A continuación, por la misma Unidad de Gestión de Clientes de esta Sociedad, y ante la reclamación cursada por la remitente, procede a remitir escrito de fecha 29 de enero de 2024 (Doc.6), por medio del cual se le informa: "(...) 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 67,1 euros a ser abonada en los próximos días mediante Giro. (...)"



Comunidad de Madrid

Así, se remitió giro ED21674925XOF, por importe de 67,1 €, que fue pagado a [REDACTED] el 7/2/2024, como evidencia el Doc.7

6.- 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.

El Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado por el Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, en su apartado 9, señala que para una carta certificada nacional, la cantidad será no inferior a diez(10) ni superior a doce (12) veces la tarifa total abonada por el usuario. En caso de envíos con valor declarado el 100% del valor declarado, además de lo que corresponda según tipo de envío.

2.- Como se ha expuesto en el justificante de admisión se incluye la modalidad bajo la que se impone el envío: Carta Certificada, constando en dicho impreso las Condiciones Generales del servicio.

7.-De la normativa expuesta y de las condiciones del servicio contratado, se desprende que, en el supuesto de que el envío objeto de controversia sufriese extravío, correspondería indemnizar al remitente con la cantidad fija de 67,1 € (tarifa multiplicada por 10) que ya se ha hecho efectivo. Hemos de destacar en este punto, que habida cuenta que el envío se le devolvió a la remitente a la misma tampoco le correspondía la indemnización percibida, no obstante y en atención a las reclamaciones recibidas se optó, como detalle comercial, no requerirle a la remitente la indemnización abonada.

8.-El contenido del envío no conocido, es no obstante irrelevante, toda vez que el régimen indemnizatorio es el previsto en la normativa.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, al considerar que la empresa reclamada, de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, reconoce el derecho a indemnización al admitir el extravío del producto contratado por el remitente del envío (Carta Certificada Nacional sin declaración de valor o seguro).

Esta indemnización se ha hecho efectiva al remitente por el extravío tal y como queda acreditado mediante la entrega en fecha 7 de febrero de 2024, de un Giro Postal nº ED21674925XOF por importe de 67,1 € de conformidad con El Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado por el Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, que en su apartado 9, señala que: - para una carta certificada nacional, la cantidad será no inferior a diez(10) ni superior a doce (12) veces la tarifa total abonada (6,71 €) por el usuario. Sin que proceda en este caso añadir ninguna otra cuantía. Asimismo en las Condiciones Generales que aparecen en el impreso que acepta conocer el remitente, se informa al usuario y se trasladan las garantías a la página web de [REDACTED], "Garantías Nacionales, por extravío: Indemnización".



Comunidad de Madrid

No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional solicitada por ningún otro concepto al no quedar debidamente acreditados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL