



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07811.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de diciembre de 2024 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El 12 de diciembre de 2023 envié un paquete con factura 288229420231212000231 a través de la oficina de [REDACTED] Madrid) y nunca llegó a su destino. El paquete contenía un vestido para devolver por valor de 38,95 € a la tienda de ropa THE ARE (Adjunto confirmación pedido), que nunca llegó a su destino.

Desde entonces, he puesto varias reclamaciones que han sido contestadas con un corta y pega de que no me pueden ayudar porque es un envío sin seguimiento. No me han ofrecido ningún tipo de consejo sobre ni solución para tratar de recuperar mi paquete. Por teléfono tampoco logro que me atiendan, solo he podido hablar con un bot.

Pretensiones: Me gustaría poner una reclamación contra [REDACTED] por el valor del vestido y del paquete que envié (adjunto factura). Me han hecho sentir culpable por no haber pagado por un paquete con seguimiento, indicándome que, si no pago más, no me pueden ayudar y, por tanto, no tienen ningún tipo de responsabilidad con el cliente.

Adjunto las conversaciones intercambiadas con [REDACTED], donde se me da reiteradamente la misma respuesta, donde no me indican ningún tipo de consejo o ayuda para recuperar el paquete.

Adjunto las conversaciones con la tienda THE ARE donde me indican que nunca llegó mi paquete, factura del paquete enviado por [REDACTED] el 12 de diciembre, factura del pedido de THE ARE donde está el valor del vestido que compré, respuestas de [REDACTED] a las reclamaciones y factura de [REDACTED].

Cuantía reclamada 41,76 €

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, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta que la reclamación se trata de un paquete de [REDACTED] que nunca llegó a su destinatario por importe de 38,95 euros + 2,81 euros de envío. Asimismo, de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

una nula cooperación por parte de [REDACTED] para tratar de recuperar aunque sea el paquete. Mi petición es que, o bien [REDACTED] se haga cargo de los 41,76 euros que me extravió, o bien, me devuelva mi paquete extraviado.

La **parte reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera. - El envío objeto de esta reclamación, al tratarse de una Carta Ordinaria, se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2º, al estar incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en Derecho.

Segunda. - La pretensión de la reclamante consiste en ser indemnizada con 41,76€ (importe de 2,81€ correspondiente a la tarifa abonada por la remisión del envío, más 38,95€ por el supuesto valor del contenido), motivado por el hipotético extravío de un envío ordinario.

Tercera. – Venimos a informar que, para cursar el envío, la remitente utilizó una carta ordinaria como se desprende del ticket aportado en el expediente, el cual se trata de un servicio general u ordinario que se caracteriza porque no existe justificante de la admisión donde conste la identidad del remitente y destinatario, ni tampoco trazabilidad del envío, ni recibo justificativo de la entrega.

Dicha información ha sido trasladada a la reclamante en diferentes ocasiones a través del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED].

El pasado 17 de febrero de 2024 se le remitió carta (Documento nº 2) informándole que: “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. Lamentamos por tanto no poder ofrecerle más información”

El 7 de marzo se le vuelve a remitir carta (Documento nº 3) indicándole que:

“Le informamos que, al tratarse de envíos ordinarios sin número de seguimiento, no podemos constatar el extravío o la demora en la entrega, al carecer dichos envíos de trazabilidad.

Le recordamos que en [REDACTED] dispone de otros productos a contratar con los que si podemos trazar la información de la entrega, y por tanto, asegurar los plazos de los que usted informa, así como ofrecerle las garantías asociadas”

Finalmente, el 23 de abril de 2024, ante la reclamación presentada ante la Oficina de Consumo, se le informa que (Documento nº 4):

“Le comunicamos que, tal y como indicábamos a [REDACTED] en nuestra anterior respuesta a la reclamación formulada por estos hechos (la cual les aportamos a continuación), el envío al que hace referencia la cliente pertenece a una modalidad (correspondencia ordinaria), de la que no es posible realizar seguimiento, ya que son envíos que carecen de código de registro, no se entregan bajo firma, y su procedimiento de gestión es la entrega sin ser necesario registrar la firma y datos de la persona receptora.



Comunidad de Madrid

Ante una reclamación de un cliente sobre un envío ordinario no podemos ofrecerle información acerca de la situación del mismo, porque la entrega se realiza, tal y como señalábamos anteriormente, sin necesidad de recoger la firma de la persona receptora.

Informándole que si el envío no puede ser depositado en la dirección de destino, éste es devuelto a la dirección consignada en el remite.

Asimismo, informar que [REDACTED] dispone de un amplio catálogo de productos con diferentes características en función de las necesidades de información, fehaciencia, prueba de entrega, seguro, etc. que precisen sus clientes y usuarios.

En este sentido, informarles que para poder tramitar un envío desde cualquiera de nuestras oficinas postales, los empleados siempre preguntan al cliente como quieren enviar sus envíos, para saber si lo quieren mandar ordinario, si lo quieren certificado, incluso si es urgente...y poder llevar a cabo la tramitación de sus envíos, siendo, en última instancia, el cliente quien decide la modalidad en la que prefiere tramitar su envío, en base a sus necesidades y preferencias"

Cuarta. – Con respecto a las garantías que se otorgan al envío, el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14 y bajo la rúbrica "Servicios postales", enumera la clasificación de éstos, disponiendo textualmente:

"1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios 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 en 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 citados datos.

b) 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 de 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."

Los servicios de envíos reseñados como generales en el epígrafe a) corresponden a los que en el argot postal se denominan envíos ordinarios, que se caracterizan porque no hay acreditación de su admisión ni de la entrega al destinatario, toda vez que ni la una ni la otra se singularizan ni realizan mediante resguardo o bajo firma, como por el contrario sí ocurre con las otras modalidades de servicio que se mencionan en el artículo arriba citado (certificados y con valor declarado). Tampoco se registra la trazabilidad del envío.

Comunidad de Madrid

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....”

Por su parte, el artículo 22 del referido Real Decreto 1829/1999 dispone lo siguiente:

“1. Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se le confíen para su circulación. [...]. 2. Salvo causa de fuerza mayor, en caso de extravío de un envío con valor declarado, abonado como tal, los operadores postales están obligados a pagar [...] la cantidad declarada, sin perjuicio de otras indemnizaciones.”.

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.”

De los preceptos expuestos se desprende que para los envíos ordinarios (servicios de envíos generales) como sucede en la presente reclamación, no existe previsión normativa que obligue a su indemnización, y ello es fácilmente comprensible, puesto que para que pueda exigirse responsabilidad con la consiguiente indemnización, la incidencia debe quedar fehacientemente acreditada, y en este tipo de envíos no es posible su demostración, puesto que como ya se ha indicado no se entregan bajo firma.



Comunidad de Madrid

Quinta. - Conviene reiterar que el envío objeto de controversia se cursó como CARTA ORDINARIA, modalidad que, al tratarse de un servicio general, no lleva asociado justificante de admisión donde conste la identidad de remitente, destinatario y figuren las condiciones del servicio contratado, tampoco existe evidencia de la trazabilidad del envío ni comprobante de entrega.

En el presente caso, al cursar la reclamante 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 al remitente o si sufrió algún tipo de incidencia.

Sexta. - Se debe informar que todos los clientes pueden consultar las garantías y condiciones de los diferentes productos que ofrece [REDACTED] (en la página web [REDACTED] en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]), por lo tanto, el interesado pudo optar por varias modalidades de productos.

En apoyo de lo manifestado se pronuncia el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia 856/97, cuando determina que "[...] únicamente al actor es imputable la elección en la modalidad de la correspondencia...", opción que conlleva la aplicación de una u otra garantía sobre el producto contratado.

La reclamante, pudiendo haber optado por alguna de las modalidades señaladas que sí ofrecen garantías y se entregan bajo identificación (certificado o valor declarado), decidió cursarlo como ordinario, modalidad que no ofrece garantía alguna, asumiendo con ello el riesgo de que en el supuesto de producirse incidencias no existía ningún tipo de cobertura indemnizatoria.

Séptima. - Aunque de conformidad con lo manifestado el contenido y valor del envío es irrelevante, procede hacer una breve referencia a esta cuestión ya que, según afirma el reclamante, el valor era de 38,95 €. Al respecto, conviene señalar que no se puede conocer el contenido ni valor de los envíos, ya que 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, 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 el valor que afirma, ya que podría ser cualquier otro.

Octava. - En síntesis, no procede acceder a la pretensión indemnizatoria solicitada por la reclamante, toda vez que para el producto contratado por la reclamante, carta ordinaria, la normativa postal no prevé indemnización alguna, al no poderse acreditar de manera fehaciente si ha sufrido algún tipo de incidencia.

Novena. - En apoyo de nuestras alegaciones ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales en laudos de los que destacamos por su interés las argumentaciones en que fundamentaron su decisión: "..."



Comunidad de Madrid

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 de acuerdo con el artículo 14 del Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, y el Apartado 9 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, que no prevén indemnización alguna para los servicios de envíos generales.

La reclamación versa sobre un envío ordinario, como frecuentemente se denomina a los servicios de envío generales frente a los certificados y asegurados, que se caracteriza porque no existe justificante de la admisión donde conste la identidad del remitente y destinatario, ni tampoco trazabilidad del envío, ni recibo justificativo de la entrega, es decir, no es posible realizar un seguimiento ya que son envíos que carecen de código de registro, no se entregan bajo firma, y su procedimiento de gestión es la entrega sin ser necesario registrar la firma y datos de la persona receptora.

El único documento que existe del contrato suscrito entre ambas partes es la factura simplificada de compra de una carta ordinaria por importe de 2,81 € el día 12 de diciembre de 2023, que no refleja ni el contenido del envío, ni su peso, ni la identidad y domicilio del remitente y del destinatario, ni un código de registro que permita realizar un seguimiento del envío, habiendo tenido la parte reclamante a su disposición otras modalidades de envío con garantías asociadas y con un coste económico superior, que no eligió para realizar, según manifiesta, la devolución de una compra.

Por todo lo expuesto se considera que la empresa ha prestado el servicio contratado, no existiendo prueba de que el envío no fuera entregado al destinatario.

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 naturales 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.