



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08195.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de marzo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

La oficina de correo ha recibido el pedido [REDACTED] que venía a mi nombre. Yo no he recibido ningún tipo de notificación, ni con el papel que suele dejar el cartero, ni por sms, ni por email. La oficina ha devuelto el pedido al origen ya que yo no he podido recogerlo. El pedido tiene un valor de 75,06 usd. Por negligencia por no notificar, reclamo el importe del pedido o que la propia oficina se encargue de conseguir el pedido. Reclama la cantidad de 85€.

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 **empresa 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 se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2, por tratarse de un envío no incluido en el Servicio Postal Universal.

Segunda.- La pretensión del reclamante consiste en “por negligencia por no notificar, reclamo el importe del pedido o que la propia oficina se encargue de conseguir el pedido” (sic)

Tercera.- Como cuestión previa, debemos señalar que [REDACTED] carece de legitimación activa para plantear la presente reclamación, habida cuenta que es destinatario del envío objeto de controversia y, como seguidamente se expondrá, es el remitente del envío el amparado por la normativa postal para formular la pertinente reclamación.

Cuarta.- Por otro lado, resulta imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el remitente del envío objeto de reclamación para cursarlo a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa postal internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía según el servicio de que se trata.

En el presente caso, según se observa en el Doc.1 el envío objeto de controversia, con código [REDACTED] fue cursado por el remitente como Correo Urgente Internacional (C.U.I.).

Comunidad de Madrid

Por lo que se refiere a este tipo de envíos, hay que señalar que se admiten sin cumplimentar ningún impreso de admisión. Debe tenerse en cuenta que la entrega de estos envíos se realiza en el domicilio o en oficina postal, en ambos casos sin recoger la identificación del receptor, siendo precisamente por esa circunstancia, la de no entregarse bajo identificación ni, por lo tanto, firma del receptor, por la que esta modalidad de envíos tiene la condición de servicio ordinario.

Una vez precisado que el envío en cuestión se cursó como envío ordinario, procede analizar el régimen de responsabilidad de los operadores postales, previsto en el Convenio de la Unión Postal Universal. Así, el artículo 23 del Convenio dispone lo siguiente:

“1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 22, los operadores designados responderán
1.1.1 por la pérdida, la expoliación o a la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado

1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad.

1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos [...]”.

2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización...”.

Asimismo, el artículo 5 del citado Convenio, “Pertenencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles” dedica su contenido a esta cuestión, disponiendo que los envíos que no puedan distribuirse se devuelvan al remitente, toda vez que éste es el legítimo propietario en tanto no haya sido entregado al destinatario: “El envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado el derechohabiente, salvo... [...]”. 2 El expedidor de un envío postal podrá hacerlo retirar del servicio o hacer modificar o corregir su dirección [...]. 5.3 “Los países miembros se asegurarán de que los operadores designados efectúen la reexpedición de los envíos postales, [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles [...]”.

De la normativa expuesta se desprende que los envíos ordinarios, como sucede en la presente reclamación, están excluidos del régimen de responsabilidad que se aplica a los operadores postales, quedando referido dicho régimen únicamente a envíos certificados, encomiendas ordinarias (paquetería) y valores declarados, cuya entrega sí se realiza bajo identificación del receptor. Asimismo, la normativa determina que el remitente/expedidor de un envío es quien tiene derecho a ser indemnizado, en el supuesto de que el envío tenga asociadas garantías que, como se ha indicado, no ocurre en el caso que tratamos

Quinta.- Según se observa en los Doc.1 y Doc.2, el envío objeto de controversia, referencia [REDACTED] se impuso el 23 de marzo de 2023 en China e iba destinado a [REDACTED] en Madrid. Tuvo entrada en España y una vez finalizados los trámites aduaneros de importación fue cursado a destino.

En dichos documentos también se constata que el 4 de abril de 2023 se recibió en la Unidad de Reparto 44 de Madrid, que ese mismo día se intentó la entrega en el domicilio del destinatario/reclamante, y que, al exceder las dimensiones del envío (no cabía en el casillero



Comunidad de Madrid

domiciliario), el cartero depositó un Aviso de Llegada en el buzón del [REDACTED], asimismo se le envió un sms informándole que el envío había pasado a lista y que se encontraba a su disposición en la Sucursal 43 de Madrid.

En los Doc.1 y Doc.2 se comprueba que el destinatario/reclamante no retiró el envío de la Oficina durante el plazo concedido, por lo que se declaró sobrante y fue devuelto al país de origen. Se adjunta como Doc.3 la trazabilidad del envío una vez devuelto a China, donde se constata que fue entregado al remitente el 9 de junio de 2023 [REDACTED], your mail has been signed on behalf of the sender [sender's signature], successfully returned to the sender, if you have any questions, please call the Courier Ciudad de Jiangmen, su correo ha sido firmado en nombre del remitente [firma del remitente], devuelto exitosamente al remitente, si tiene alguna pregunta, llame al mensajero.

Con motivo de la reclamación formulada por [REDACTED] el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad le remitió escrito (Doc.4) de fecha 11 de mayo de 2023 informando: "... el envío por el que nos reclama consta devuelto a origen por sobrante, no retirado en oficina, el 20 de abril de 2023. Nuestro procedimiento de entrega es enviar SMS cuando el número de teléfono de destinatario está facilitado por el remitente, en caso de que las medidas del envío ordinario no permitan su depósito en el buzón...."

En el mismo sentido, emitió escrito (Doc.5) el 19 de mayo de 2023: "... el envío por el que nos reclama consta devuelto a origen por sobrante, no retirado en oficina, el 20 de abril de 2023. Nuestro procedimiento de entrega es enviar SMS cuando el número de teléfono de destinatario está facilitado por el remitente, en caso de que las medidas del envío ordinario no permitan su depósito en el buzón. Lamentamos el inconveniente que nos indica sobre el aviso que no recibió correctamente. Ya que no es posible paralizar la devolución, le aconsejamos que contacte con el remitente, quien contrató el servicio, con el fin de ponerle en conocimiento de la situación...."

Sexta.- En este punto se deben traer a colación las aseveraciones del destinatario/reclamante "yo no he recibido ningún tipo de notificación, ni con el papel que suele dejar el cartero, ni por sms, ni por email, la oficina ha devuelto el pedido al origen ya que yo no he podido recogerlo". Los Doc.1 y Doc.2 confirman que sí se depositó Aviso de Llegada en el casillero domiciliario del [REDACTED] y que sí se le envió sms, informándole que disponía el envío en la Oficina de Correos.

En cuanto al Aviso de llegada, conviene aclarar que se trata de un documento que tiene carácter ordinario y no existe documentación asociada al mismo, excepto el propio aviso de llegada que se deposita en el buzón, por lo que, en consecuencia, no es posible acreditar ninguna circunstancia relacionada con ese documento. Dado que existe una contradicción entre lo manifestado por el [REDACTED] y [REDACTED], es necesario aludir a las normas que en materia de distribución de la carga de la prueba contiene la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, cuyo artículo 217.2 dispone que "[...] corresponde al actor [...] la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de lademanda [...]". Conforme a lo indicado, incumbe al interesado probar fehacientemente los hechos que alega, en síntesis, que no se depositó el aviso de llegada en su buzón, y en el presente caso tales hechos sólo encuentran justificación en su exclusivo testimonio, lo que por sí solo no es suficiente para tenerlo como cierto.



Comunidad de Madrid

Por lo que respecta al sms, se acompaña como Doc.6, el contenido de los dos mensajes enviados el día 04/04/2023 a [REDACTED], al móvil [REDACTED], facilitado por el remitente (ver pg. 4 de Doc.2), número de teléfono coincidente con el proporcionado por [REDACTED] en la reclamación arbitral:13:40h:

Tu envío [REDACTED] no ha podido entregarse el 04/04/2023 13:40. Recibirás SMS cuando esté disponible en la oficina. RGPD: [REDACTED]:

Tu envío [REDACTED] está a tu disposición en la oficina de [REDACTED] hasta el 19/04/2023 RGPD: [REDACTED]

Séptima.- Aunque de conformidad con lo manifestado el contenido y valor del envío es irrelevante, ya que se ha sido reglamentariamente devuelto al país de origen por los motivos expuestos, procede hacer una breve referencia a esta cuestión. Según afirma el reclamante "el pedido tiene un valor de 75,06 USD", pues bien, según se observa en la página 3 del Doc.2, el valor aduana que el remitente facilitó no es el que el destinatario afirma, sino 4,67 €.

Octava.- Como se expuso en la Alegación Tercera [REDACTED] carece de legitimación activa para plantear la presente reclamación, habida cuenta que es destinatario. Debe ser el expedidor/remitente quien formule la correspondiente reclamación ante el operador postal de origen, a fin de adoptar las posibles medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad, ya que de conformidad con la normativa citada, el derecho a percibir la indemnización corresponde al expedidor, si bien, como se ha expuesto, al tratarse de un envío ordinario está excluido del régimen de responsabilidad que se aplica a los operadores postales.

Novena.- Como conclusión, en el caso que hemos tratado:

- El reclamante carece de legitimación activa para reclamar, al ser destinatario del envío objeto de controversia. Correspondería al remitente del envío, formular la correspondiente reclamación en el país de origen.
- El envío objeto de controversia (CUI) es un producto ordinario, que se encuentra excluido del régimen de responsabilidad de los operadores postales, puesto que la normativa postal no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos.
- [REDACTED] fue debidamente notificado de la existencia del envío y de su disponibilidad en la Oficina de [REDACTED]; no obstante no retiró el envío, por consiguiente, una vez transcurrido el plazo concedido fue reglamentariamente devuelto al país de origen, donde se entregó al remitente.

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 se desestime la pretensión del reclamante.

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:



Comunidad de Madrid

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 no ha incumplido las condiciones contractuales de la modalidad del envío cursado, Correo Urgente Internacional, al haber acreditado el intento de entrega al destinatario y el correspondiente aviso que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, así como la entrega de la devolución al remitente conforme a la normativa vigente, por lo que no procede el abono de cantidad alguna al reclamante en su condición de destinatario del envío.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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