



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11073.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el pasado 9 de junio de 2023 envió a dos hermanas un sobre semirrígido conteniendo un libro y una reproducción de una ilustración y con el texto "no doblar" escrito en ambas caras del sobre, a gran tamaño y en lugar visible. A pesar de ello el sobre fue introducido en el buzón doblado por la mitad y destruyendo el contenido. Solicita sanción al repartido de la zona y compensación al remitente y destinatario por destrucción de contenido con 18 euros a cada uno, total 36 euros.

La parte reclamada alega que 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. La pretensión de la reclamante consiste en sanción al repartidor de la zona y compensación con 36 € (18€ a remitente y 18€ a destinatario) por el deterioro de un envío ordinario del que era remitente. Con carácter previo a cualquier otra consideración, resulta imprescindible determinar la clase de servicio que utilizó la remitente para cursar del envío objeto de controversia a destino, y una vez precisado de qué prestación se trata, procede analizar la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales en función de las garantías que se otorgan al envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios de los servicios postales, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según la prestación de que se trate. Respecto de la primera cuestión, modalidad bajo la que se cursó el envío, hay que significar que la Sra. [REDACTED] impuso el envío como correo ORDINARIO, como [REDACTED] admite. Es decir que para cursar el envío la remitente utilizó un servicio general u ordinario, prestación que se caracteriza porque no existe justificante de la admisión donde conste la identidad del remitente y destinatario, tampoco trazabilidad del envío, ni recibo justificativo de la entrega. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 2. Una vez establecido el servicio utilizado para cursar el envío, la siguiente cuestión es analizar la clasificación de los servicios postales de acuerdo a las garantías que se otorgan al envío, y al respecto 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



Comunidad de Madrid

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. 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. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 3 – 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



Comunidad de Madrid

debe quedar fehacientemente acreditada, y en este tipo de envíos no es posible su demostración. Quinta. - Conviene reiterar que el envío objeto de controversia se cursó como CARTA ORDINARIA. Se debe aclarar, por si hubiere alguna duda al respecto, que el ticket de Correos al que alude la interesada no es el justificante de la admisión, donde debería constar la identidad del remitente, destinatario y las condiciones del servicio contratado. El número que figura en dicho comprobante, [REDACTED], no se corresponde con el código de seguimiento del envío objeto de controversia, ya que al ser ordinario carece de dicho código de registro, lo que impide seguir su trazabilidad, sino que dicha numeración identifica: los siete primeros dígitos - [REDACTED] - la oficina de admisión, los siguientes números - [REDACTED] - la fecha de imposición (año, mes y día), y las últimas cifras - [REDACTED] - indican el número de orden de la operación realizada. Hay que reiterar que la normativa citada en la Alegación Cuarta no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos, ordinarios. 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, la interesada 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. [REDACTED] 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. Aunque de conformidad con lo manifestado el contenido y valor del envío es irrelevante, procede hacer una breve referencia a esta cuestión. 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, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). Teniendo en cuenta lo anterior, la interesada no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera el contenido que afirma, ya que podría ser cualquier otro. En el sentido expuesto, el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad remitió escrito (Doc.2) de fecha 26/07/2023 a la OMIC del 10 del Ayuntamiento De Alcorcón ""(...) los envíos ordinarios son productos que no tienen contratada la entrega domiciliaria por parte del remitente, de modo que se depositan en el buzón junto con el resto de la correspondencia ordinaria. En el caso de que las cartas o paquetes ordinarios no puedan ser depositados por tener grandes dimensiones, por no entrar completamente en el buzón o porque al entrar de forma muy ajustada se pueda rasgar su embalaje, se procede a dejar aviso de llegada para que su destinatario acuda a la oficina a recogerlo. Realizadas las investigaciones necesarias para conocer lo sucedido en su caso, nos informa el jefe de distribución de la zona que el cartero introdujo el envío en el buzón con el fin de evitarle al destinatario la posterior recogida en la oficina y sin apreciar daño en el mismo. (...) SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 4 Ante una reclamación de un cliente sobre un envío ordinario no podemos ofrecerle indemnización por su deterioro, ya que el producto contratado carece de garantías en caso de pérdida, extravío o deterioro durante su curso. Por ello, tenemos otros productos como la carta certificada y los productos de paquetería sobre los que sí podemos ofrecer información sobre su recepción en nuestros servicios y también sobre la entrega de los mismos e indemnización en caso de deterioro. Así



Comunidad de Madrid

en el art. 12.1 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se recogen los derechos del usuario a percibir indemnización en función del tipo de envío contratado: “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.” En síntesis, no resulta justificado acceder a la pretensión indemnizatoria solicitada por la Sra. [REDACTED], toda vez que para el producto contratado por la reclamante, carta ordinaria, la normativa postal no prevé indemnización alguna. En cuanto a la petición de la reclamante de imponer sanción al repartidor hay que manifestar que no procede acceder a tal solicitud, habida cuenta que ese Órgano Arbitral no es competente en dicha materia. Décima.- 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: * Expediente 20/2002 (CÁDIZ)- “FUNDAMENTOS JURÍDICOS: 1. La Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, establece en el art. 21 “El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente, salvo caso de fuerza mayor, de la adecuada prestación de los servicios que lo integran, cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o de valor declarado, lo que reitera el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales en su art. 22, constando por manifestación del propio reclamante que el envío lo hizo por correo ordinario. 2. El artículo 1.214 del Código Civil que establece en cuanto a la prueba de las obligaciones que “Incumbe la prueba de las obligaciones al que reclama su cumplimiento, y la de su extinción al que se opone”, no habiéndose acreditado por el reclamante la veracidad de sus afirmaciones sobre el contenido del envío postal realizado. LAUDO: Por los fundamentos que antecede este Colegio Arbitral acuerda desestimar la reclamación presentada por D. [...]” * Expte. 77/03 (ALMERÍA): “... A la vista de los preceptos mencionados, y teniendo en consideración que la carta se envió como correo ordinario; y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados, El Colegio Arbitral no puede sino acordar la desestimación de la pretensión”. * Expediente 123/03 (BARCELONA): “... SE DESESTIMA la reclamación por considerar que el sistema de envío de paquetes elegido por la reclamante, sin recibo justificativo, no da lugar a indemnización alguna”. * Expte. 219/2005 SEVILLA .-” A la vista de los preceptos mencionados, y teniendo en consideración que la carta se envió como correo ordinario; que estos envíos no son objeto de seguimiento individualizado; y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados; el Colegio Arbitral ante la imposibilidad de alcanzar una conciliación, no puede sino acordar, por unanimidad la desestimación de la pretensión de la reclamante, no procediendo el abono solicitado” * Expte. JAC-04.0401 MADRID.- “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 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de R.D. regulador de la prestación de los Servicios Postales, al tratarse de un envío general para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías que las ofrecidas con carácter general para todos los envíos postales.” * Expte. JAC 283/2005 CASTELLÓN.- “Este Colegio Arbitral acuerda: Desestimar la pretensión de la parte reclamante, por cuanto la normativa vigente al efecto prevé indemnizaciones para los casos de extravío, destrucción o deterioro de los envíos certificados y de valor declarado, pero no para los envíos ordinarios, considerándose, que en el presente caso la carta objeto de la reclamación se remitió como correo ordinario”. * Expte. 876/2006 JAC TERRASSA.- “[...] CONSIDERANDO que el paquete se envió mediante el sistema de carácter ordinario, de



Comunidad de Madrid

forma que no existe ningún tipo de indemnización para estos supuestos. [...] VISTO los preceptos normativos y reglamentarios de aplicación, las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas el Colegio Arbitral constituido al efecto acuerda dictar por unanimidad el siguiente LAUDO: DESESTIMAR la reclamación presentada por el Sr. [...] contra [REDACTED]". * Expte. 533/07 CANARIAS: "[...] este Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la reclamante en los siguientes términos: El paquete se envió por correo ordinario de forma que no existen mecanismos que garanticen su seguimiento individualizado. La normativa vigente al efecto, no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos ordinarios". SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 5 * Expte. nº 15R001/1019A/07 GALICIA: "[...] el Colegio Arbitral considera que de acuerdo con las alegaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el envío se produjo a través de la modalidad de "correo ordinario", puesto que no existe ningún indicio que permita presuponer que se ha utilizado la modalidad de "envío certificado" o de "valor declarado", únicos supuestos que generarían la obligación de indemnización para la entidad reclamada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 24/1998, del Servicio Postal Universal que en el punto 1 establece: "El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente, [...] cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado.[...] Por ello no cabe achacar a [REDACTED] la no recepción por parte de la reclamante de la carta remitida, al carecer de prueba que corrobore tal extremo alegado por la reclamante. Por todo ello, este Colegio acuerda DESESTIMAR la presente reclamación interpuesta por Dña. [...] por falta de prueba". * Expte. 2008/08 MÁLAGA: "[...] En segundo lugar el reclamante ha reconocido en esta Audiencia que el envío fue efectuado como correo ordinario, debido según manifiesta, a que no fue informado correctamente, hecho este último que a este Colegio Arbitral le es imposible constatar. Considerando que dicho paquete fue enviado como correo ordinario, debemos tener en cuenta lo dispuesto en el Art. 21 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal, que establece: "El operador al que se encomienda [...] responderá económicamente de la adecuada prestación de los servicios que lo integran, cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado" [...] Estas dos modalidades son las únicas que la normativa aducida establece para que se pueda lograr la aparición de lo extraviado o el resarcimiento, lo cual no es jurídicamente posible en la modalidad de servicios de envíos generales, que otorgan como garantías al envío las ofrecidas con carácter general. [...] A la vista de la normativa reguladora de la prestación del Servicio Postal Universal, y ante la imposibilidad de alcanzar una conciliación, este Colegio Arbitral no puede sino acordar, por unanimidad, la DESESTIMACIÓN del reclamante, no procediendo el abono solicitado. * Expte. 7362/45/07 CASTILLA-LA MANCHA: "LAUDO ARBITRAL: Oídas las partes en el acto de la Vista oral, este colegio entiende que, debido a que el sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo por parte de [REDACTED] y Telégrafos es con sujeción a derecho y por tanto al art. 21 de la ley 21.1 de la Ley 24/98, de 13 de julio, debemos desestimar la reclamación, al haberse enviado el artículo con carácter ordinario y no certificado o valor declarado". * Expte. 09/0117 OVIEDO: "La normativa vigente al efecto no prevé indemnización para estos envíos. Las indemnizaciones son únicamente para los envíos certificados o asegurados. Visto lo anteriormente expuesto, este Colegio Arbitral acuerda, por unanimidad DESESTIMAR la reclamación de Dña. [...] contra [REDACTED]" * Expte. 12060/09: BURGOS: "Pretende D. [...] resolución favorable a su solicitud resultando que ha quedado acreditado en el expediente que se remitió envío ordinario respecto del cual no existe previsión normativa que obligue a indemnización en caso de pérdida o entrega defectuosa, por cuanto no es posible acreditar incidencias en su tramitación al no realizarse los procesos de admisión, entrega o devolución mediante resguardo o bajo firma. Tampoco puede la prestadora del servicio conocer el contenido del envío por iguales razones, de forma



Comunidad de Madrid

que por aplicación de la vigente normativa (Ley del Servicio Postal Universal) no puede prosperar la reclamación formulada en el procedimiento. En virtud de cuanto antecede [...] RESUELVE. Desestimar la reclamación formulada por D. [...] frente a [...] * Expte. 182/098/09 LA RIOJA: "Enjuiciando ya el fondo del asunto el Colegio Arbitral, tras larga deliberación, considera que las pretensiones de la parte reclamante deben desestimarse y ello sobre la base de los siguientes argumentos. El Colegio Arbitral considera que, conforme a derecho, ni la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los servicios Postales, ni el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, establecen en ningún caso que por envíos ordinarios procede indemnización alguna". * Expte. 1992/09 CASTILLA Y LEÓN: "Visto el expediente 1992/09, el Órgano Arbitral, de las alegaciones de las partes, así como de la documentación aportada por las mismas, acuerda DESESTIMAR la reclamación efectuada por D.[...] frente a la Entidad [...] toda vez que el servicio contratado es un envío ordinario, que se caracterizan porque ni la admisión ni la entrega se realizar mediante resguardo o bajo firma, como ocurre con otras modalidades de servicio. En consecuencia, el envío controvertidos por el reclamante no es objeto de seguimiento individualizado; por lo que el Árbitro firmante no puede acordar el abono solicitado". * Expte. 31/10 ALCALÁ DE HENARES: "DESESTIMAR la reclamación presentada por D. [...] frente a la empresa [...] al no prever la normativa vigente ningún tipo de indemnización para los envíos ordinarios". * Expte. 1978/2010.- BALEARES: "[...] En tercer lugar, de acuerdo con el artículo 21 de la ley 24/1998, de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de liberalización de los Servicios Postales, establece que el operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente salvo caso de fuerza mayor, de la adecuada prestación de los servicios postales que le integran, cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado. En consecuencia, al haber remitido el reclamante el envío por correo ordinario, y en base a la anterior fundamentación jurídica, esta arbitro entiende que no procede la indemnización solicitada y DESESTIMA la pretensión del reclamante" * Expte. S-2681/2010.- MURCIA: "La parte reclamada se obligó a entregar un paquete, modalidad ordinaria no recibido por la reclamante. Dado que la entrega de este tipo de envíos no precisa identificación alguna por parte de la persona que se presenta a recogerlo no es posible determinar la incidencia que podía haber afectado a este paquete. Por otra parte y como consecuencia de lo anterior, la normativa postal no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos ya que el art. 12 de la ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que deroga el precepto citado por la reclamada, al regular el derecho a percibir indemnización, sólo la recoge para los envíos en régimen de certificado o de valor declarado: 1. Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 6 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 determinada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo. Según el Artículo 5, de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, los operadores postales deberán realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución Española y el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. En consecuencia, la reclamada nada tiene que abonar a la reclamante. DECISIÓN ARBITRAL Por lo expuesto, al no recoger la normativa postal ningún



Comunidad de Madrid

tipo de indemnización para este tipo de envíos, SE DESESTIMA la petición del reclamante de que [REDACTED] le entregase el paquete o que le indemnizase por el valor del mismo. * Expte. COIJAC/2011/417/46.- VALENCIA: “Este Colegio, a la vista de la documentación obrante en el expediente y de las alegaciones de las partes en este acto de audiencia, desestima la pretensión de D. [...] de acuerdo con las siguientes consideraciones: En primer lugar, este Colegio Arbitral y ante falta de prueba en contrario considera que los envíos por los que se reclama son los descritos en el apartado a) del artículo 14.1 del Real Decreto 1829/99, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de Servicios Postales, es decir envíos generales. En segundo lugar el artículo 21 del referido reglamento que establece la responsabilidad de los operadores postales por la prestación de los servicios postales, determina en el punto primero que “Con carácter general, los operadores postales responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, en los casos y condiciones previstos en el Reglamento. Estableciendo el Reglamento indemnizaciones únicamente para los casos de envíos certificados y de valor declarado, que son los únicos sobre los que puede existir prueba de su entrega o de su falta de entrega. En este caso, al tratarse de un envío general y no encontrarnos en ninguno de los supuestos indemnizables, no procede compensación alguna.”

* Expte. 230/2011.- CÓRDOBA: “[...] Que la normativa reguladora del servicio postal, como profusamente recoge la reclamada en su documento de alegaciones, al regular la responsabilidad en la prestación del servicio postal universal, establece que el operador responde cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o valor declarado. Por tanto, conforme a la normativa vigente, el operador no responde en los envíos ordinarios como el ahora analizado. [...] En virtud de la anterior, el Órgano Arbitral unipersonal pronuncia el siguiente LAUDO EN DERECHO; Desestimar la reclamación presentada por Doña. [...]” * Expte. 1805/12ARB.- CANTABRIA: “Tercero.- Analizadas las alegaciones y pruebas aportadas al expediente por las partes, este órgano arbitral considera que para resolver el conflicto hay que acudir a la normativa prevista en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Al respecto, son relevantes los siguientes artículos: a) Art 3 (Definiciones) “A efectos de la presente Ley se entenderá por: (...) • Servicio de envío certificado: aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita, en caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario. • Servicio de envío con valor declarado: aquel que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro. (...) b) Art. 12 (Derecho a percibir una indemnización), apartado 1º “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” c) Art. 21 (ámbito del servicio postal universal): (...) Cuarto:- De los citados artículos se deduce que el reclamante no tiene derecho a indemnización alguna ya que el envío del paquete postal se hizo por correo ordinario y no por correo certificado o con valor declarado. Al hacerse por correo ordinario no hay constancia o prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario, ni tampoco del valor que tenga el producto enviado. Si el reclamante quiere tener alguna garantía en caso de que el paquete postal se pierda o destruya, y cobrar la correspondiente indemnización, lo que tiene que hacer es solicitar que el envío se haga por correo certificado o con valor declarado. Pero tiene que solicitarlo y no esperar que sea la empresa la que se encargue de seleccionar la modalidad de envío. En otras palabras, es el reclamante el que tiene que indicar la modalidad de envío, teniendo en



Comunidad de Madrid

cuenta el valor o importancia del bien que quiere enviar y la garantía que quiere procurarse en caso pérdida, robo o destrucción”. * Expte. 0044/13-JA ARAGÓN: “ A la vista de los preceptos mencionados en las alegaciones de la parte reclamada y teniendo en cuenta que la oferta de adhesión al sistema arbitral de esta empresa lo es, para este tipo de cuestiones, únicamente para arbitraje en derecho y teniendo en cuenta que el envío en cuestión se remitió como correo ordinario y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados, no puede sino acordarse la DESESTIMACIÓN del a pretensión planteada por D. [...] frente a [REDACTED] SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 7 * Expte. COIJAC/2013/198/03.-ALICANTE: “LAUDO: Desestimar la pretensión de D. [...] contra [REDACTED] JEFATURA PROVINCIAL ya que el Colegio Arbitral considera que de acuerdo con las alegaciones de la parte reclamada y la documentación obrante en el expediente en el expediente, el envío se produjo a través de la modalidad de “correo ordinario”, puesto que no existe ningún indicio que permita presuponer que se haya utilizado la modalidad de “envío certificado” o de “valor declarado”, únicos supuestos que generarían la obligación de indemnización para la entidad reclamada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 24/1999, del Servicio Postal Universal que en el punto establece: “El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente (...), cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado (...). Por ello no cabe atribuir a [REDACTED] la no recepción por parte del reclamante de la carta remitida, al carecer de prueba que corrobore tal extremo alegado por el reclamante”. * Expte. 18/14 CEUTA.- “LAUDO ARBITRAL: Este órgano arbitral a la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones efectuadas por las partes considera que de conformidad con lo preceptuado tanto en la ley 24/98 de 13 de julio de Servicio Postal Universal en su artículo 21, como en la ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal en su artículo 12, solo prevé que el operador responda económicamente cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o valor declarado por tanto conforme a la normativa vigente y dado que se trata de un “correo ordinario” no es jurídicamente posible exigir responsabilidad económica alguna y que la restitución y las indemnizaciones en la modalidad de servicio de envíos generales que otorgan como garantías al envío las ofrecidas con carácter general, no hacen posible acordar las mismas y siendo el sometimiento del reclamado a arbitraje en Derecho y no en equidad se debe por consiguiente y de acuerdo con lo anteriormente expuesto DESESTIMAR la pretensión del Sr. [...]”. 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 de la reclamant

Rdo

Contestamos a su escrito con número de Expediente: Ref. : 0506/23, sobre reclamación formulada por [REDACTED] dentro del plazo establecido. En la reclamación presentada por [REDACTED] expone que el día 9 de junio envió a Dos Hermanas en Sevilla un sobre semirígido conteniendo un libro y una reproducción de una ilustración, con el texto "No doblar" en ambas caras del sobre y a gran tamaño. A pesar de ello el sobre fué introducido en el buzón doblado y destruyendo el contenido. Reclama sanción al repartidor de la zona y compensación de 18 euros al remitente y destinatario. Les comunicamos que los envíos ordinarios son productos que no tienen contratada la entrega domiciliaria por parte del remitente, de modo que se depositan en el buzón junto con el resto de la correspondencia ordinaria. En el caso de que las cartas o paquetes ordinarios no puedan ser depositados por tener grandes dimensiones, por no entrar completamente en el buzón o porque al entrar de forma muy ajustada se pueda rasgar su embalaje, se procede a



Comunidad de Madrid

dejar aviso de llegada para que su destinatario acuda a la oficina a recogerlo. Realizadas las investigaciones necesarias para conocer lo sucedido en su caso, nos informa el jefe de distribución de la zona que el cartero introdujo el envío en el buzón con el fin de evitarle al destinatario la posterior recogida en la oficina y sin apreciar daño en el mismo. Se han realizado las advertencias oportunas para extremar las precauciones en estas entregas con el fin de evitar incidencias como la que nos comunica. Ante una reclamación de un cliente sobre un envío ordinario no podemos ofrecerle indemnización por su deterioro, ya que el producto contratado carece de garantías en caso de pérdida, extravío o deterioro durante su curso. Por ello, tenemos otros productos como la carta certificada y los productos de paquetería sobre los que sí podemos ofrecer información sobre su recepción en nuestros servicios y también sobre la entrega de los mismos e indemnización en caso de deterioro. Así en el art. 12.1 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se recogen los derechos del usuario a percibir SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN COMERCIAL Unidad de Gestión de Clientes Camino de las Hormigueras 169, 28031 Madrid. España. www.correos.es indemnización en función del tipo de envío contratado: "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." Solicitamos se traslade a [REDACTED] que no corresponde abonar los importes reclamados, dado que este tipo de productos carecen de compensación a diferencia de los productos certificados o con valor declarado, para los que el remitente podría solicitar indemnización. Del mismo modo, informar que nuestra Entidad está adherida al Sistema de Arbitraje de Consumo y acepta tramitar esta reclamación en dicho Sistema Arbitral, siempre que la solicitud de arbitraje del reclamante se encuentre dentro del ámbito de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Rogamos trasladen esta información a [REDACTED]

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, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 por cuanto, el producto contratado por la reclamante, carta ordinaria, la normativa postal no prevé indemnización alguna, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de R.D. regulador de la prestación de los Servicios Postales, al tratarse de un envío general para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías que las ofrecidas con carácter general para todos los envíos postales,

NO ENTRAR A CONOCER en cuanto a la petición de la reclamante de imponer **sanción** al repartidor por cuanto este Órgano Arbitral no es competente en dicha materia.

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



Comunidad de Madrid

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.