



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11310.3/2023

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 el reclamante, realizó un envío con fecha de 7 de diciembre de 2022 a través de correos. Dicho envío se ha perdido y no hay movimientos desde el 9 de diciembre con su número de seguimiento ni ha llegado a su destino. Solicita el reembolso del importe del valor del contenido del paquete y el reembolso del coste del envío.

La parte reclamada alega que el envío objeto de esta reclamación, Carta Certificada Internacional, 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. El reclamante cuantifica su pretensión en 155,33 € (por el extravío de un envío del que era remitente) desglosado en los siguientes conceptos: o 1,50 Bolsa acolchada o 15,35 Tarifa o 138,48 Hipotético contenido del envío. El intercambio de la correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las Disposiciones de la Unión Postal Universal, en los sucesivos UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Para delimitar el importe de la indemnización que corresponde en la presente reclamación, es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el [REDACTED] para cursar el envío a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía en función de cuál hubiera sido esa modalidad (certificado o con valor declarado). Sobre esta cuestión hay que señalar que en justificante de admisión del envío objeto de controversia (Doc.2), se comprueba que impuso el envío bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, ref. [REDACTED], sin contratar seguro ni valor declarado, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En la casilla destinada a consignar Valores añadidos e importe reembolso / Additional services and cash-on-delivery amount (seguro, valor declarado, reembolso), se observa que no figura cantidad alguna, lo que evidencia que el remitente no aseguró el envío. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 2 Una vez determinado que el envío objeto de reclamación se cursó bajo la modalidad de carta certificada, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa citada. Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en los siguientes términos: 1. Generalidades 1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (...), cuyas especificaciones están definidas más detalladamente en el Reglamento, y los envíos con valor declarado; 1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los



Comunidad de Madrid

que no se indique el motivo de la falta de distribución. 1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento. 1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. 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 responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento.

2. Envíos certificados 2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento. (...) Precisamente, el Reglamento del Convenio, en su artículo 22-001 bajo el epígrafe "Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados", punto 2. Indemnizaciones 2.1 Envíos de correspondencia, prevé lo siguiente: "2.1.1 El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 22.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG. (...) Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, con excepción de la tasa de certificación, se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada." Hay que aclarar que el DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En el año en el que se impuso el envío, 2022, 1DEG equivalía a 1,1964 EUR (euro) Cuarta.- Asimismo, para remitir un envío registrado con destino internacional, como en el caso que nos ocupa, es necesario el correspondiente impreso, Doc.2, donde figuran las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO por las que se regula el producto contratado, en los siguientes términos: 2.Régimen de Responsabilidad (...) [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. 2.1.- 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. Para los siguientes valores añadidos (reembolso, valor declarado y seguro) consultar productos y países que los admiten. Reembolso: (...). 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. (...) SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 3 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 (seguro o valor declarado) y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. En el caso que nos ocupa, el remitente/reclamante optó por el servicio certificado al que, en caso de extravío, se aplica la indemnización fija prevista por la normativa de la UPU anteriormente citada (30 DEG + devolución de la tarifa). También en las citadas Condiciones Generales del Servicio 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 -



Comunidad de Madrid

Carta Certificada-, se trasladan la información más destacada sobre las Garantías Internacionales que figuran en la página de web de esta Sociedad, en concordancia con el artículo 22-001 del Reglamento de la UPU: Por extravío: • Indemnización: el importe máximo es la tarifa+30 DEG (o tarifa + Valor Declarado en el caso de que hayas contratado seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€). De la normativa señalada y de las condiciones del servicio contratado por [REDACTED] desprende que, en el supuesto de que el envío objeto de controversia, Carta Certificada sin valor declarado ni seguro, sufra extravío, procede resarcir al remitente/reclamante, con el límite indemnizatorio de 30 DEG + reintegro de la tarifa. Quinta. - El envío objeto de controversia, ref. [REDACTED], fue remitido por [REDACTED] del Hoyo, el 07/12/2022 desde la Sucursal 102 de [REDACTED] de Madrid bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, sin valores añadidos (seguro, valor declarado, reembolso) por el que abonó una tarifa de 15,35€, con destino a China, según se constata en el justificante de admisión (ver Doc.2). Como consecuencia de la reclamación formulada por el remitente interesándose sobre el estado del envío, se comprobó que salió de España el 09/12/2022. El servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad consultó al operador postal chino, informando éste que la carta había sido entregada y así informó al [REDACTED] no obstante, se solicitó la prueba de entrega a dicho operador, con resultado negativo. Toda vez que no pudo ser confirmada la entrega del envío en China ni la devolución al remitente en España, ha de considerarse el envío extraviado. Por ello corresponde indemnizar al [REDACTED] con 51,24. La cuantía de la referida compensación se desglosa en los siguientes conceptos: 35,89 € (30 DEG) + 15,35 € (tarifa abonada por el envío), importe por extravío previsto en la normativa citada en las Alegación Tercera y en las condiciones del servicio que contrató el remitente/reclamante: Carta certificada (sin valor declarado ni seguro). No procede acceder a una indemnización superior. En este punto hay que aludir al importe que [REDACTED] abonó por una Bolsa Acolchada, 1,50 € y que incluye en su pretensión indemnizatoria, al respecto hay que aclarar que la cuantía a sumar en el importe a resarcir junto a los 30 DEG es únicamente la tarifa que abonó por el envío (15,35 €), no se añaden el resto de productos que haya podido adquirir el día que impuso el envío y que figuren en el ticket de [REDACTED] como es el caso. Para que le hubiera correspondido una indemnización superior debería haber contratado un seguro para el envío. En las Condiciones del Servicio (ver Doc.2) se informa que se puede contratar un seguro para el envío, lógicamente, en los términos y con los efectos establecidos en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. Según dispone el artículo 1 de dicha ley, "El contrato de seguro es aquél por el que el asegurador se obliga mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas". Teniendo en cuenta lo anterior, hay significar que en el caso que nos ocupa no se ha perfeccionado el contrato de seguro entre el [REDACTED] y esta Sociedad que permita a aquel recibir una indemnización superior a la ofrecida, ya que no abonó la prima correspondiente al importe por el que hubiera tenido interés en asegurar el envío, de manera que la responsabilidad de [REDACTED], como repetidamente se viene señalando, es la prevista reglamentariamente para la modalidad del servicio certificado. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 4 El Interesado no puede argumentar ignorancia del contenido de las condiciones que contrató, y por lo tanto no puede alegar desconocimiento sobre la posibilidad de utilizar servicios específicos que permiten garantizar el valor de los envíos (seguro o valor declarado), que conlleva una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro, ya que firmó 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



Comunidad de Madrid

interés en el envío ... NO NEGOCIABLE. (...)" En dichas condiciones se advierte que [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, de su envío. Las garantías relativas a la pérdida, del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas. Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Lo estipulado en esas condiciones no está fijado de forma arbitraria por [REDACTED], sino que se determina en concordancia con el artículo 22 del Convenio de la UPU que regula el régimen de responsabilidad de los operadores designado: En caso de responsabilidad, los daños indirectos o el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento. 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 las administraciones postales responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento.

Sexta.- En cuanto al contenido y valor del envío, dado que el interesado afirma que se trataba de unos auriculares por valor de 138,48 €, procede señalar que no se puede conocer el contenido 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, [REDACTED] no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera uno u otro contenido, ni otorgarle uno u otro valor, toda vez que no aseguró la carta. No ha probado que el contenido del envío fuese el que afirma, más allá de las meras manifestaciones del reclamante carentes de refrendo probatorio, por consiguiente, podría tratarse de cualquier otro contenido. En este punto conviene aludir a la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, artículo 217.2 "[...] corresponde al actor [...] la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda. [REDACTED] aporta una factura al expediente, para acreditar el contenido del envío y su valor, ese documento únicamente confirmaría que ha adquirido el artículo que en ella se indica, pero no probaría que se trate, precisamente, del contenido del envío objeto de controversia, ya que podría ser cualquier otro. En cualquier caso, el contenido de la carta, sea cual fuere, es irrelevante, ya que el régimen de responsabilidad previsto en las Disposiciones de la UPU viene determinado por la modalidad de servicio bajo la que se cursa el envío, y dado que en el caso que nos ocupa se trata de un envío certificado, sin valores añadidos, en concepto de indemnización corresponde percibir el importe previsto en el Convenio y Reglamento de la UPU para ese tipo de envíos (30 DEG + devolución de la tarifa).

Séptima.- En síntesis, procede indemnizar [REDACTED] por el extravío de un envío, con el importe establecido en la normativa internacional y en las condiciones del servicio que contrató (carta certificada internacional la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, que desplaza, como norma de rango superior, posibles normas internas de aplicación al caso (entre otros, los citados art. 60 RDL1/2007 y 123-3 Código de consumo; los arts. 1258 y 1101 Código civil español (en cuanto a una posible responsabilidad contractual), el art. 1902 Código civil español (en cuanto, eventualmente, a una responsabilidad extracontractual(...)) "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, en todo lo que exceda de 51,24 €, importe establecido contractual y reglamentariamente. La normativa internacional reflejada en estas alegaciones tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas de consumo o de transporte nacionales y autonómicas u otras. El art. 33.3 Real Decreto



Comunidad de Madrid

231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo establece que “Cuando el arbitraje de consumo deba resolverse en derecho y tenga carácter internacional, según lo previsto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, la determinación de la legislación aplicable al fondo del asunto se realizará de conformidad con lo previsto en los convenios internacionales en los que España sea parte o en la legislación comunitaria que resulte de aplicación.” SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 5 Prevalece, por tanto, lo regulado en el Convenio y Reglamento de la UPU. Respecto al valor de los tratados internacionales y su posición en relación a las Leyes, hay que traer a colación lo resuelto por el Tribunal Supremo en sentencia de 21/2/1970 “los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado”. Asimismo, en igual sentido se expresa el mismo Tribunal en sentencia de 1/10/1996. En apoyo de lo indicado, se alude al Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, REC/72960/2020, que determinaba: “Siendo en derecho, y no en equidad, se impone necesariamente la consideración de la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, que desplaza, como norma de rango superior, posibles normas internas de aplicación al caso (entre otros, los citados art. 60 RDL1/2007 y 123-3 Código de consumo; los arts. 1258 y 1101 Código civil español (en cuanto a una posible responsabilidad contractual), el art. 1902 Código civil español (en cuanto, eventualmente, a una responsabilidad extracontractual(...))” 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, en todo lo que exceda de 51,24 €, importe establecido contractual y reglamentariamente.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con la normativa reguladora del Servicio Postal Universal y demás normativa aplicable, visto que el documento aportado por la reclamante únicamente confirmaría que ha adquirido el artículo que en ella se indica, pero no probaría que se trate del contenido del envío objeto de controversia y, que el régimen de responsabilidad previsto en las Disposiciones de la UPU viene determinado por la modalidad de servicio bajo la que se cursa el envío, que en el caso que nos ocupa se trata de un envío certificado, sin valores añadidos, ante la pérdida reconocida por la empresa reclamada, en concepto de indemnización corresponde percibir el importe previsto en el Convenio y Reglamento de la UPU para ese tipo de envíos (30 DEG + devolución de la tarifa), **procediendo indemnizar al reclamante** por el extravío de un envío, con el importe establecido en la normativa internacional y en las condiciones del servicio que contrató (carta certificada internacional la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, **por importe de 51,24 euros.**



Comunidad de Madrid

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.

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.