

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11337.5/2023

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 15 de mayo procedimos a la compra de la caja bicicleta (de venta en sus oficinas de [REDACTED]) para el posterior envío, ese mismo día, de una bicicleta embalada según sus instrucciones a un domicilio particular en Saint Germain en Laye (Paris), 1 bulto de 18.815 Kg. Les adjunto capturas de los diferentes movimientos en los días posteriores al citado envío, según su app. Decirles que en destino en ningún momento se recibió notificación, aviso, mensaje o llamada (se facilitó el número de móvil pertinente) ni por parte de [REDACTED] (España) ni por parte de La Poste (Francia). Por supuesto el remitente tampoco. Para asombro de ambas partes el 31 de mayo a eso de las 9:00 de la mañana llego al domicilio del remitente la caja de la citada bicicleta. El cartero que procedía a su entrega no sabía nada solo que cogíamos el paquete o se lo llevaba de vuelta a su almacén. Evidentemente cogimos nuestra bicicleta, indicándole verbalmente el estado en el que devolvían la caja (adjunto fotografías del antes y el después) y que este no era su destino sino su origen. El cartero nos indicó que lo mejor que podíamos hacer era coger la caja, podía perderse, y después reclamar. Ese mismo día nos personamos en la oficina desde donde habíamos hecho el envío a Francia, para intentar aclarar los hechos. En la citada oficina ([REDACTED] 28850 Tonejón de Ardoz) además de no conocer la razón y no saber que estaba pasando, nos indicaron que ni personal ni telemáticamente podíamos poner una reclamación hasta el 9 de junio ya que no habían transcurrido los 25 días que parece ser son imprescindibles entre un envío y una reclamación de cualquier tipo. Concretamente el 12 de junio y por vía telemática procedimos a la reclamación esperando recibir noticias del motivo de la devolución al domicilio de origen: el motivo por el cual no llegó a destino; el motivo del deterioro tan grave del embalaje. De nuevo [REDACTED] nos sorprende con un "no consta ninguna incidencia registrada en su envío" y zanján sin más la citada reclamación. No es incidencia que saliera y fuera entregada en el mismo lugar, que debía ser entregada en el domicilio del destinatario y no al remitente. Si de verdad la opinión de los clientes de [REDACTED] es valiosa para ustedes hagan la investigación pertinente a este caso y así mejoraran sus servicios en beneficio de todos. Espero reanuden la investigación para aclarar todo lo relacionado con el envío a la mayor brevedad para así evitar cualquier otro tipo de reclamación por cualquier otra vía. Solicita que, ya que el envío no fue entregado en destino, al menos recuperar el importe gastado tanto en la caja propia de correos como en el envío. Cuantía reclamada 84 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el envío objeto de esta reclamación, Paquete Postal 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. La pretensión de la reclamante/remitente consiste en que le sea reintegrado 84 € correspondientes a la tarifa y la caja que pagó por un paquete destinado a Francia, que le fue devuelto y entregado. El intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las disposiciones de la Unión Postal Universal, en lo sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula la responsabilidad de los operadores postales en los siguientes términos: “1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o 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. 1.6 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 los Reglamentos”. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 2 A su vez, el artículo 22 del Convenio en su punto 6 determina que “En caso de devolución de una encomienda para la que no se indique el motivo de la falta de distribución, el expedidor tendrá derecho a la restitución de las tasas pagadas por el depósito de la encomienda en el país de origen y de los gastos generados por la devolución de la encomienda desde el país de destino.” Por otra parte, para depositar un envío registrado es necesario que quien lo impone facilite todos los datos relativos al producto que contrata, entre los que se incluyen la modalidad bajo la que se cursará, constando en el justificante de admisión (Doc.2) las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO contratado y, en concreto, en el punto 2 de las mismas se establece el Régimen de Responsabilidad, en los siguientes términos: “ (...) [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. (...) 2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, robo, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al [REDACTED] o a través de Internet ([REDACTED] considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. (...))” El envío objeto de controversia, se trata de un Paquete Postal Económico (encomienda) referencia [REDACTED], remitido el 15/05/2023, por [REDACTED], desde la Sucursal 1 de [REDACTED] de Torrejón de Ardoz, con Valor Declarado de 300 €, por el que abonó la tarifa de 70,10 €, con destino a Francia, según se aprecia en el justificante de admisión (Doc.2) El paquete llegó al país de destino, desde donde fue devuelto a origen, siendo entregado a 31/05/2023 a la remitente/reclamante. Se ha consultado al operador de destino sobre la causa que ha motivado la devolución del paquete a origen, pero no se ha obtenido una información concluyente, en consecuencia, de conformidad con lo establecido en el



Comunidad de Madrid

Convenio UPU, procede reintegrar a [REDACTED] el importe de la tarifa 70,10 € por devolución injustificada. En cuanto a las fotografías que aporta la Interesada para tratar de demostrar el estado del paquete cuando le fue devuelto, hay que manifestar que esas imágenes sólo prueban el estado del embalaje exterior, pero no evidencian cuándo fueron tomadas, además no existe Acta de daños elaborada por empleados postales, ni de Francia ni de [REDACTED] que certifique el daño en el embalaje. Por otro lado, resulta extraño que, si la caja estuviese perforada en el momento de la recepción, como muestran algunas imágenes, la [REDACTED] firmase su conformidad, ver Doc.3 donde consta: La que suscribe declara que el envío [REDACTED] ha sido debidamente entregado. En este sentido hay que recordar que en el Doc.2, firmado por [REDACTED] se advierte que [REDACTED] considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños a la recepción del envío. Por tanto, no se ha evidenciado daño alguno en el envío objeto de controversia, por lo que no procede indemnizar a la [REDACTED] con importe superior al mencionado, 70,10 € (y así se informa a la remitente en el Doc.2: [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive de la no entrega de su envío). SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 3 Séptima. - Finalmente, como se expuso en la Alegación Primera, el arbitraje debe resolverse en derecho. 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 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." 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, en todo lo que exceda de 70,10 €, importe establecido reglamentariamente.

La parte reclamada manifiesta, en correo de fecha 24 de mayo de 2024 según respuesta del escrito de [REDACTED] (recibido el 21/05/2024 sobre el expediente 21 - ARBC - 11337.5/2023, en el nos informan que la parte reclamante acepta la propuesta, adjuntando certificado de titularidad bancaria. Les indicamos que al estar ya en fase final de tramitación hemos tomado nota de la CTA en el expediente y una vez se reciba el correspondiente Laudo Arbitral, a priori Conciliatorio, se emitirá la indemnización correspondiente en los términos indicados. Lamentablemente una vez ya en este punto, la



Comunidad de Madrid

operativa a seguir por nuestro departamento es la indicada, para evitar en la medida de lo posible incidencias de duplicidad de indemnizaciones o pagos al llegar posteriormente Laudo que podría o/no estar alineado con las indicaciones anteriormente recibidas. Lo que les comunicamos a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 21 de mayo de 2024 que, aun sin entender la totalidad de sus alegaciones y el breve plazo para poder responder a las mismas, les adjunto mi certificado de titularidad bancaria para la recepción del importe de 70,10€ del envío dando por perdido el importe de la caja comprada en [REDACTED] que era obligatoria para dicho envío. Y por supuesto quedando claro que cualquier desperfecto en el embalaje debe dejarse por escrito en el momento de la recepción diga lo que diga el cartero o repartidor de turno. Y dando por zanjado el asunto en cuanto reciba el importe indicado.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** consistente en que la empresa reclamada, de conformidad con lo establecido en el Convenio UPU, acuerda **reintegrar a la reclamante el importe** de la tarifa **70,10 euros** por devolución injustificada, y la reclamante, en correo electrónico de fecha 21 de mayo de 2024, acepta la recepción del importe de 70,10 euros, dando por zanjado el asunto.

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.



Comunidad de Madrid

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.