



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12825.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de agosto 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Envíé un paquete a mi padre el cual contenía efectos de incalculable valor sentimental (a parte del material) pues eran relativos a su nieta y su bautizo. Cuando mi padre recogió el paquete para asombro de todos resultó que había llegado un paquete distinto al que yo había enviado de forma totalmente incomprensible pues la única explicación que yo le encuentro aun a día de hoy es que alguien a propósito y con el único fin de causar un perjuicio cambiara las "pegatinas" de referencia de envío de un paquete a otro. Se demuestra sin ningún género de duda que ha habido una manipulación en los paquetes porque el que yo envié pesaba 1,148 kg, y el paquete que recogió mi padre solo contenía una cartulina con una pintura tamaño din A3 más o menos. Dichos efectos fueron devueltos por mi padre en la oficina de [REDACTED] y presentó la correspondiente reclamación al respecto. Yo por mi parte y tras esperar varios días como me dijeron en la oficina puse una reclamación ante el departamento de atención al cliente, pero al obtener una respuesta en la que la empresa no se hace cargo y ante tal indefensión e incomprensión me veo obligado a reclamar a consumo.

Solicito la máxima indemnización que corresponde por los daños irreparables causados por la pérdida de los efectos enviados, el mal funcionamiento del servicio y la falta de empatía hacia nosotros como clientes. Reclama 150 €.

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, Carta Certificada Nacional, 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.



Comunidad de Madrid

Segunda.- El reclamante solicita la máxima indemnización que corresponde por los daños irreparables causados, sin cuantificar su pretensión, porque, según indica, el destinatario de su envío CD0DKN0001387770030710C, recibió un contenido que no se correspondía con el remitido.

Tercera.- Es necesario tener en cuenta la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales de acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, y determinar de entre los existentes, cuál fue el que contrató el remitente para cursar el envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según el servicio de que se trate.

Así, el citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14.1 clasifica los servicios postales en función de las garantías que se ofrecen a los envíos, del siguiente modo:

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

En el presente caso, del justificante de admisión (Doc.2) del envío objeto de controversia, se desprende que el remitente contrató un servicio certificado, bajo la modalidad de Carta Certificada, sin declaración de valor.

En cuanto al contenido del envío, procede señalar que [REDACTED] no conoce, ni puede conocerlo, ya que éste se cursa cerrado, 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, en el caso que nos ocupa, el reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera un concreto contenido.

Cuarta.- 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



Comunidad de Madrid

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.

2. Por orden del Ministro de Fomento se fijará, para el operador designado para la prestación del servicio postal universal, la cuantía mínima y máxima de la indemnización por la pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, así como la cuantía mínima y máxima en la que podrán asegurarse los envíos en régimen de valor declarado.

El operador designado deberá, dentro de los límites máximo o mínimo indicados, determinar la indemnización correspondiente para ambos supuestos, cumpliendo los criterios fijados por el Ministro de Fomento.

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.”

Quinta.- En el caso que nos ocupa, envío de carta certificada sin declaración de valor, correspondería indemnizar en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de dicho envío, pero, como se desprende del Doc. 3, el envío CD0DKN0001387770030710C, con destinatario [REDACTED] y dirección de entrega [REDACTED] (Murcia, España) fue debidamente entregado al destinatario el día 16 de mayo de 2023. Es decir, no se dan ninguno de los supuestos por los que [REDACTED] estaría obligado a indemnizar al remitente.

Sexta.- De ello fue debidamente informado el remitente con motivo de la reclamación formulada, mediante escrito del Servicio de Atención al Cliente (Doc.4) de fecha 28/06/2023,



Comunidad de Madrid

en el que le informaba de que “cuando detectamos algún tipo de desperfecto o deterioro en nuestros envíos, levantamos un acta de daños, donde recogemos todas las observaciones sobre su estado. Aún en el caso de que no hayamos levantado acta, nos ponemos en contacto con la unidad encargada de su distribución, por si en el momento de la entrega se hubiera observado alguna anomalía. Caso de haberse producido se habría generado de forma proactiva desde [REDACTED] el informe correspondiente y se le hubiera informado de dicha circunstancia. En este caso no figura acta y nos indican que el envío fue entregado de conformidad.”

Séptima.- Finalmente, respecto a la solicitud del reclamante de ser resarcido por la máxima indemnización que corresponde por los daños irreparables, hay que manifestar que no se acredita un daño real y efectivo.

En apoyo de lo expuesto hay que aludir al laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, expediente 1720/20, que resuelve: “(...) este Colegio entiende que toda solicitud de esta índole exige acreditación. Por tanto, la mera petición de indemnización no resulta bastante para que sea estimada, es decir, se exige la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión.”

A mayor abundamiento conviene reseñar la resolución de la Junta Arbitral de Madrid, expediente 05-ARBC-03852.1/2021, que determina: “(...) En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha acreditado la existencia ni cuantía de daño alguno. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista (...)”

Octava- En síntesis, en el caso que hemos tratado no se encuentra justificado resarcir con importe alguno al reclamante, habida cuenta que la entrega del envío se realizó debidamente al destinatario.

En apoyo de nuestras alegaciones hay que aludir al laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo de Murcia, Expediente 5J24SA000265, que determina: “(...) no existe dato alguno que permita establecer la responsabilidad de la reclamada. Existe un total vacío probatorio sobre el producto supuestamente perdido y sus características. Tampoco queda acreditado que, en su caso, la pérdida se produjera por una acción u omisión de la reclamada (...)”
DECISIÓN ARBITRAL: Desestimar la reclamación de D. (...) contra CORREOS (...)

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar los siguientes criterios:

-El reclamante contrató un servicio certificado, bajo la modalidad de Carta Certificada, sin declaración de valor.



Comunidad de Madrid

-No puede constar formulada la falta de conformidad por el destinatario en el momento de la entrega, puesto que la causa de la reclamación no es por deterioro o rotura en el envío.

-Tanto el expedidor como el destinatario reclamaron sucesivamente en la oficina postal de envío y en la de destino (que no ha sido negado por la empresa reclamada), que el paquete entregado no era el que se entregó a la empresa para su envío, presentando finalmente al no obtener una solución sendas reclamaciones formalmente formuladas a la empresa.

-El paquete equivocado recibido, al no ser de su propiedad fue devuelto y entregado por el destinatario en la oficina de destino de [REDACTED] según consta en la reclamación, que no ha sido negado por la empresa reclamada.

-El peso indicado en el justificante de admisión del envío hace prueba del error en la entrega, figurando en el mismo un peso de 1,148 kg que sobrepasa sobradamente el peso de lo entregado, una lámina firmada por su autora y una tarjeta de agradecimiento de la misma en la que constan sus datos dirigida a una tercera persona, que está debidamente acreditado en el expediente mediante fotografía en la que aparecen la lámina, la tarjeta y la caja entregada.

Que aunque la causa del error se desconoce, sí se puede concluir que no es imputable a la parte reclamante que no tiene ninguna participación en el etiquetado del paquete, cuyo envío fue contratado en una oficina postal.

Por todo lo expuesto, estando en poder de la empresa reclamada el envío erróneo entregado y no habiéndose entregado al destinatario el envío contratado se considera que el mismo ha sido extraviado, y de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y con el apartado 9 del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, la empresa reclamada debe indemnizar al reclamante abonándole **101,40 €**, no procediendo más abonos al haberse contratado el envío reclamado sin declaración de valor, ni constar prueba del contenido del envío.

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 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.



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.