



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15640.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que envía una carta certificada a Alemania y al destinatario le llega otro paquete distinto al que él había enviado. Pone una reclamación en [REDACTED] pero su respuesta fue que en el sistema constaba que el paquete se había entregado, y por tanto no podían hacer nada. El reclamante envió una carta que pesaba 32g como se ve en el resguardo que correos le entrega, pero en la foto que adjunta lo que le llega al destinatario es un paquete grande que pesa mucho más de 20g. Además, como también se aprecia en la foto ese paquete tiene dos etiquetas, una hecha por ordenador que es la asociada al envío del reclamante y otra a mano de la persona que manda ese paquete.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Al haber entregado otro paquete de otra persona y haber perdido mi paquete, solicito que me devuelvan los 6,75 € del envío certificado que pague (adjunto resguardo) y los 198 € del producto que envié y que me han perdido. (Adjunto factura del pedido que envié en el que se aprecia el código de envío)".

En su escrito de 05 de marzo de 2023 refiere: "Envíé una carta coleccionable por un valor de 198€ y un coste de envío certificado de 6,75 € como se ve en la factura y justificante de envío certificado. En total reclamo 204,75 €, ya que el problema aún no se ha solucionado. [REDACTED] en ningún momento me ha notificado de ninguna novedad al respecto. Como se puede apreciar en la foto "justificante de envío", la carta que envié pesaba 32g. Lo que le llega a mi destinatario es un paquete grande con mi etiqueta de envío puesta por correos y una etiqueta de la persona que realmente envía ese pedido cuyo correo es [REDACTED], con la cual me pongo en contacto y me certifica que su paquete se ha extraviado. Se puede ver en las fotos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

“paquete_recibido_1 al 8” el paquete, las etiquetas y los productos que venían dentro. Mi carta certificada no llegó al destinatario, como se puede observar en las fotos llevo otra cosa con mi etiqueta de envío. Pero claramente se ve que eso que llegó no era una carta de 32g. Mi carta se ha extraviado, pero al llegar el otro paquete correos no me da respuesta alegando que si llevo. Me acerque a la oficina de correos a poner la reclamación y en la oficina de correos de la calle [REDACTED] la chica que me atendió me dijo que los más probable es que mi etiqueta se pusiera por error en ese paquete, y mi carta al no tener la etiqueta se extraviara. Por tanto, solicito el reintegro del envío y contenido del paquete por un total de 204,75 €”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando:” Primera. - 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. Segunda. - El reclamante cuantifica su pretensión en 204,75 € Tercera. - El intercambio de la correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las Disposiciones de la Unión Postal Universal, en los sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Para delimitar el límite indemnizatorio que pudiera corresponde en la presente reclamación, es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el Sr. Linde 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 el justificante de admisión del envío objeto de controversia (Doc.1), cuya copia aporta el reclamante al expediente, 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. 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 23 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados 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. 1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. 1.6 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. 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 las administraciones postales responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos. 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 relativo a Envíos de Correspondencia. ...” Por su parte, el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU, en su artículo RL 159, en el epígrafe “Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados”, punto 4 prescribe lo siguiente: “El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 23.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG [...]. Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, [...], se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada” 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, 2023, 1DEG equivalía a 1,2598 EUR (euros) Cuarta.- Asimismo, para remitir un envío registrado



Comunidad de Madrid

con destino internacional, como en el caso que nos ocupa, es necesario el correspondiente impreso, Doc.1, donde figuran las **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO** por las que se regula el producto contratado, en los siguientes términos: 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 interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán **NO NEGOCIABLE**. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. 2.- Régimen de Responsabilidad (...) 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] 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. (...)” 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 -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 RL 159 Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia 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 el Sr. Linde se desprende que, en el supuesto de que el envío objeto de controversia, Carta Certificada sin valor declarado ni seguro, hubiese sufrido extravío, se habría resarcido al Sr. [REDACTED] con el límite indemnizatorio de 30 DEG (37,50€) + reintegro de la tarifa (6,75€). No obstante, como seguidamente se fundamentará, no procede resarcir al remitente/reclamante con importe alguno, toda vez que el envío ha sido entregado debidamente en destino. Quinta. - Según se constata en el justificante de admisión (ver Doc.1), el envío objeto de controversia, ref. [REDACTED] fue remitido por D. [REDACTED] el 28/02/2023 desde la Sucursal de Correos nº 41 de Madrid, bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, sin valores añadidos (seguro, valor declarado, reembolso), por el que abonó una tarifa de 6,75€, con destino a Alemania, donde fue entregado el 28/08/2023, según acredita el Doc.2. Con motivo de la reclamación formulada por el interesado, esta Sociedad consultó al operador postal de destino, y según lo informado, el Servicio de Atención al Cliente, comunicó el 02/10/2023 al Sr. [REDACTED] a través de correo electrónico, cuya copia aporta el interesado al expediente, lo siguiente: “según las investigaciones realizadas, con el operador de destino, no consta ninguna incidencia registrada en la entrega de su envío, por lo que no es posible aplicar las garantías de indemnización. (...). El Servicio Postal no puede aceptar responsabilidad por daños o falta de contenido no confirmado por el personal postal de destino (...)” En el mismo sentido, le remitió carta (Doc.3) de fecha 02/10/2023. Sexta. - En cuanto al contenido y valor del envío, sea cual fuere, es irrelevante, ya que el régimen de responsabilidad



Comunidad de Madrid

previsto en las Disposiciones de la UPU viene determinado por la modalidad de servicio bajo la que se cursa el envío. Si el envío objeto de controversia hubiese sufrido extravío, correspondería resarcir al Sr. [REDACTED] con el límite indemnizatorio de 44,25€, toda vez que se trata del importe previsto en la normativa citada anteriormente, y en las condiciones del servicio que contrató: Carta certificada sin valor declarado ni seguro. La cuantía de la referida compensación se desglosa en los siguientes conceptos: 37,50 € (30 DEG) + 6,75 € (tarifa abonada por el envío). No obstante, no procede compensar al remitente/reclamante con importe alguno, toda vez que el operador de destino ha evidenciado que el envío ha sido debidamente entregado en destino. Sin perjuicio de lo anterior, se debe reiterar que, en el supuesto de que se hubiese constatado incidencia en el envío, para que correspondiese una indemnización superior debería haber contratado un seguro para el envío. En las Condiciones del Servicio (ver Doc.1) 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 que significar que en el caso que nos ocupa no se ha perfeccionado el contrato de seguro entre el Sr. Linde y esta Sociedad. 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 uEl 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, 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.

Ante las manifestaciones de las partes y una vez examinada la prueba documental aportada por ambas partes, se constata que la carta enviada, dado su peso y características, reflejado en el documento aportado por la reclamada a su recepción, y el paquete que efectivamente se recepciona en la dirección de envío, no responden a las mismas características y peso, por ello, este Colegio Arbitral, entiende que el envío ha sido extraviado y por tanto no se ha dado cumplimiento al servicio postal contratado.

Citado lo anterior, procede la normativa aplicada por correos y su consecuencia económica derivada del extravío de la carta: "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. 1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes



Comunidad de Madrid

indicados en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. 1.6 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. 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 las administraciones postales responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos. 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 relativo a Envíos de Correspondencia. ...” Por su parte, el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU, en su artículo RL 159, en el epígrafe “Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados”, punto 4 prescribe lo siguiente: “El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 23.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG [...]. Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, [...], se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada”.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y mercantil debe proceder a realiza el abono de 44,25€, (37,50 € (30 DEG) + 6,75€ (tarifa abonada por el envío).

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]