



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15740.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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 día 2 de noviembre de 2023, hace un envío que contiene 6 monedas de la princesa Leonor con un valor de 240 €, aconsejado por una empleada de [REDACTED] por "paquete premium domicilio". Las monedas las introduce en el sobre la empleada y cuando llega a destino- el día 06.11.23- el sobre estaba abierto con un roto en una esquina de unos tres centímetros.

Al reclamar el destinatario en [REDACTED] de Valencia el día 6 de noviembre, le dicen que no habían notado ni el bulto, ni el peso del interior. El sobre al salir de Madrid, pesaba 168 gr. y en destino no llegó a 65 gr. En [REDACTED] le indican que los envíos se vuelven a pesar en los distintos lugares de destino, cosa que en Valencia, al parecer no se hizo.

Solicita que [REDACTED] realice un seguimiento del envío, para se sepa en los diferentes puntos que ha recorrido, y dónde ha faltado el contenido.

Consta en el expediente un escrito de noviembre de 2023, en el que el servicio de atención al cliente de la entidad reclamada señala que no les consta acta que refleje rotura /falta de contenido en el envío y que conforme a las políticas de calidad y garantías, solo se admiten reclamaciones por daño o deterioro cuando se levanta acta en el momento de la entrega o durante los siguientes siete días naturales posteriores a la misma.

LA EMPRESA en fecha 8 de febrero de 2024, presenta escrito indicando que el envío no está incluido dentro del servicio postal universal y como tal tiene una limitación de la cantidad máxima a indemnizar, por la vía arbitral (210 euros).

Se traslada a la reclamante esta circunstancia y la interesada mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2024, manifiesta su deseo de someter a arbitraje la controversia, aceptando el límite máximo indemnizable, solicitado por importe de 210 euros, que recoge la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de la empresa.



Comunidad de Madrid

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

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

Para el acto de audiencia LA EMPRESA mediante escrito de fecha 22 de agosto de 2024, presenta alegaciones exponiendo:

-1.-El envío sobre el cual versa la presente solicitud de arbitraje se trata del producto Paq Premium Domicilio con nºPK0AOU0000058860146014R, que fue admitido el 02 de noviembre de 2023 en la Sucursal nº34 de [REDACTED] en Madrid, siendo su remitente [REDACTED] y su destinatario, [REDACTED], con domicilio en [REDACTED]. Cabe destacar que [REDACTED] no aseguró el envío, ni tampoco hizo declaración de su valor, debiendo abonar para ello, un suplemento a la tarifa del producto. Así puede comprobarse en el justificante de admisión, en el cual no consta ningún valor añadido en "valores añadidos e importe":

2.-Tras su admisión, fue clasificado en el Centro de Admisión Masiva 2 de Madrid el 02 de noviembre de 2023 y, al día siguiente, en el Centro de Tratamiento Automatizado de Valencia, siendo dado de alta en la Unidad de Reparto nº09 de Valencia el 06 de noviembre de 2023, la cual lo entregó ese mismo día a su destinatario, [REDACTED]

Por su relevancia, es preciso subrayar que el destinatario en el momento de la entrega no rehusó el envío ni advirtió deterioro de su embalaje o expolio de su contenido, habiendo aceptado la entrega sin reservas; como se evidencia del hecho de que firmó la conformidad con la entrega correcta por parte de [REDACTED], así como también de que no se levantó ningún acta de incidencias.

Se acompaña, como documento anexo nº2, el justificante de admisión del envío (si bien ya ha sido aportado por la reclamante), como documento anexo nº3, el informe de seguimiento del paquete y, como documento anexo nº4, la prueba de entrega del envío firmada, expresando "El/la que suscribe declara que el envío PK0AOU0000058860146014R ha sido debidamente entregado".

3.- Como hemos expuesto y acreditado en virtud del informe de seguimiento del envío y de la prueba de entrega del mismo, el paquete no fue rehusado, sino que fue recepcionado y, además, sin reservas.

A su vez, cumple indicar que, recibida la reclamación nº1-165026463472 presentada por Dña. [REDACTED] (remitente) ante el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] en fecha 07 de noviembre de 2023, se consultó a la Unidad de reparto encargada de la entrega del envío si este había presentado deficiencias, anomalías o signos de hallarse deteriorado o expoliado, habiéndose emitido informe negativo al respecto, afirmando que, en caso de haberse detectado alguna incidencia en este, se hubiese levantado el correspondiente acta.

El Servicio de Atención al Cliente informó a la reclamante en virtud de carta de 10 de noviembre de 2023, que: "no consta acta que refleje la rotura/falta de contenido de su envío. Conforme a nuestra política de calidad y garantías solo se admiten reclamaciones por daño o deterioro cuando se levanta el acta en el momento de la entrega o durante los siguientes siete días naturales posteriores a la misma, según producto.

4.-Hay que significar que para que se reconozca el derecho al cobro de la indemnización correspondiente por deterioro es necesario e imprescindible que se constate la incidencia que pudiera afectar al envío en el momento de la entrega, ya que una vez entregado sin que se efectúen reservas sobre su estado no procede asumir reclamaciones referidas al mismo, al no poder descartarse que la incidencia se haya producido con posterioridad a la entrega, es decir, una vez que el envío ya no se encuentra en el ámbito del servicio de [REDACTED].



Comunidad de Madrid

5.- En relación con la recepción de envíos hemos de señalar que uno de los derechos reconocidos al destinatario, o a persona autorizada por este, es el de poder rechazarlos, bien sea por presentar signos de violación, rotura, deterioro o manipulación, bien sea como manifestación de su propia voluntad de rehusar el envío por motivos personales. Es precisamente el momento de la entrega un punto de inflexión claro a la hora de asumir responsabilidades, puesto que, si en dicho momento el receptor del envío no realiza ninguna objeción, que como ya se ha indicado quedaría reflejada en un Acta de incidencias, o se niega a la recepción del envío, este se entiende entregado correctamente. Por lo tanto, [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 a la recepción del envío.

A mayor abundamiento, en las propias condiciones generales del servicio reproducidas en el justificante de admisión (sobre las cuales la reclamante no puede alegar desconocimiento, pues no solo las ha aportado, sino que además, bajo su firma consta "acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas"), se prevé, bajo el rótulo de "régimen de responsabilidad" que: "2.- Régimen de responsabilidad: 2.2.- Reclamaciones (...) Correos 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

En el mismo sentido, cumple citar la legislación aplicable, concretamente, el artículo 60 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancía (en adelante, "LCTTM") (pues la controversia versa sobre el envío de un Paq premium dentro de territorio nacional), que bajo el rótulo de "reservas", preceptúa: "Artículo 60. Reservas. 1. El destinatario deberá manifestar por escrito sus reservas al porteador o a sus auxiliares describiendo de forma general la pérdida o avería en el momento de la entrega. En caso de averías y pérdidas no manifiestas, las reservas deberán formularse dentro de los siguientes siete días naturales a la entrega. Cuando no se formulen reservas se presumirá, salvo prueba en contrario, que las mercancías se entregaron en el estado descrito en la carta de porte". Obviamente, tratándose de un envío que se entregó (según afirma la propia reclamante) con una abertura de unos 3 cm y que no pesaba, resulta evidente que no puede encuadrarse dentro de las averías o pérdidas no manifiestas, debiendo el destinatario haber efectuado reservar al porteador en el momento mismo de la entrega. En definitiva, no habiéndose detectado por parte de [REDACTED] ninguna anomalía en la encubierta o envoltorio del envío, y habiendo este sido entregado sin reservas/sin ser rehusado por el destinatario, no cabe sino concluir que la reclamación de la [REDACTED] debe ser desestimada, pues no puede exigirse responsabilidad alguna a mi mandante, máxime cuando ninguna prueba acerca del expolio se ha aportado, pese a recaer sobre ella la carga de la prueba.

6.. Subsidiariamente a lo anterior, cumple destacar que no podría declararse la responsabilidad de [REDACTED] a indemnizar a la reclamante en la cantidad de 210 euros, puesto que no ha probado cuál era el contenido del envío, ni tampoco cuántas de las monedas no han sido entregadas a su destinatario, no justificando tampoco el necesario nexo causal que permitan imputar lo sucedido a [REDACTED].

En efecto, todo lo que se acompaña con la reclamación, es un ticket de compra de la Real Casa de la Moneda por importe de 240 euros en concepto de "canje 40 euro 2023 S.A.R. Leonor", pero de dicho ticket no evidencia que haya sido la [REDACTED] quien adquiriera dichos bienes, ni evidentemente, que ese sea el contenido y valor del paquete nºPK0AOU0000058860146014R, ya que podría ser cualquier otro.

7.-En este punto, en cuanto al contenido y valor del envío, 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



Comunidad de Madrid

derechos de los usuarios y del mercado postal). En cualquier caso, el contenido y valor del paquete sea cual fuere, es irrelevante, toda vez que no se ha evidenciado la expoliación del contenido del envío, más allá de las meras manifestaciones del reclamante carentes de refrendo probatorio. En este punto conviene aludir a la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil,

8.- Subsidiariamente a lo anterior, para el supuesto de que estime que concurre responsabilidad de [REDACTED] en los hechos objeto de reclamación, conviene indicar que la indemnización máxima a percibir por [REDACTED] se halla limitada legal y contractualmente. Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto”

Así, en las Oficinas postales, en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, se informa que las garantías nacionales por deterioro del Paq Premium son las siguientes: “Paquete Estándar/Paquete Premium Por deterioro: • (...) • Indemnización: 6.67€ por kg facturado (6.43€ por kg facturado para envíos admitidos en 2022). •

La indemnización mínima es de 40€ solo para el Paq Premium y clientes sin contrato. Es decir, si el cálculo de la suma de la indemnización (según la formula anterior) más la tarifa es inferior a 40€, la indemnización ascenderá a 40€. (...)” A su vez, acudiendo a la legislación aplicable, debemos citar el artículo 57.1 de LCTTM,

En ningún caso procedería la indemnización solicitada de contrario por importe de 210 euros dado que la indemnización máxima a percibir por la remitente asciende a 40 EUROS, conforme a las garantías particulares del producto contratado, al ser, la indemnización calculada conforme a 6.67€ por kg facturado (que es la que también establece el artículo 57.1 en relación con el 58.1 de la LCTTM) muy inferior a dicha cantidad: 12,52 euros en concepto de devolución tarifa abonada por el servicio + indemnización por peso del envío.

EL RECLAMANTE en fecha 12 de septiembre de 2023, reitera por escrito todos sus argumentos y documentación obrante en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la solicitante** debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad de 40 euros, como indemnización por el deterioro/falta de contenido en el envío del producto Paq Premium Domicilio PK0AOU0000058860146014R.

Examinados argumentos y documentación incorporada al expediente, se comprueba en el informe del seguimiento del paquete, que el envío fue admitido el día 2 de noviembre de 2023 y tras su admisión y clasificación, entregado al destinatario el día 6 de noviembre de 2023.

La reclamante manifiesta que cuando le entregan al destinatario el paquete, éste pone de manifiesto su falta de conformidad del estado en que se encontraba el sobre: con una esquina rota de unos 3 cm, así como poco peso. El repartidor señaló que *no notaba bulto ni el peso de las monedas*. La reclamante incorpora una fotografía del estado descrito.

La reclamante adjunta un documento con la incidencia nº 1-165007022143, que presentó ante el servicio de [REDACTED] el mismo día de la entrega, (6 de noviembre de 2023), informando del estado del paquete recibido. La empresa en ningún momento se ha pronunciado al respecto de la citada comunicación.



Comunidad de Madrid

Para la entrega del paquete, el repartidor utiliza un dispositivo de firma (PDA) en el que aparece un texto antecediendo al hueco de firma, en el que “ *el que suscribe declara que el envío XXXX, ha sido debidamente entregado*”, **en ningún momento acepta su conformidad**, tampoco se establece ningún espacio adicional para formular las reservas u observaciones. Este documento no puede servir como argumento para afirmar que el interesado, estuviere conforme con el estado del envío recepcionado, cuando además ese mismo día presenta por escrito sus reservas. La reclamante, al día siguiente (7 de noviembre de 2023) presenta otra incidencia, la nº 1-165026463472 reiterando su disconformidad.

En las Condiciones Generales del Servicio 2. *Régimen de Responsabilidad 2.2.-Reclamaciones*, establece que *Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en el albarán de entrega los daños o pérdida parcial*. Queda acreditado que los interesados presentan sus objeciones, no siendo imputable a los mismos, el hecho de que la empresa reclamada, no levantara la correspondiente Acta.

Se acuerda la indemnización de 40 euros, porque no es posible conocer el contenido exacto del interior del sobre, y porque la remitente no hizo en su momento declaración de valor ni contrató ningún seguro para el contenido. Aplicando las garantías nacionales para deterioro del Paq. Premium, el cálculo de la indemnización sería: 6.67€ por kg facturado : 168 gramos = 0,168 kg 6,67 x 0,168 = 1,12056 euros 1,12056 (indemnización según LCTTM) + 11,40 (devolución tarifa pagada por portes) = 12,52 euros. Como la solicitante, no contrató el servicio adicional de seguro del envío o declaración de valor, la indemnización máxima a percibir por parte de la reclamante ascendería a 40 EUROS, por ser superior la convenida contractualmente a la establecida legalmente.

Respecto al interés suscitado en el reclamante para que la empresa *determine el itinerario del sobre y seguimiento del envío para que se sepa dónde ha faltado el contenido*, este Órgano Arbitral no entra a conocer de la materia, al estar fuera de su competencia. Se trata de una gestión que pertenece a la esfera interna organizativa de la compañía y fuera de la libre disposición de las partes, informándole que para este apartado concreto, se deja libre y expedita la vía judicial, si lo estima conveniente.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL