



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16962.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de julio 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, el día 30/06/2023 hice un pedido a través de la plataforma e-bay de un pedido de un producto (un carburador), proveniente de la India. Dicho producto nunca llegó a mis manos porque nunca me entregaron el pedido ni depositaron un papel en mi buzón ni me enviaron un SMS indicando donde estaba el paquete. Tuve que averiguar en número del envío a través de la empresa india que depositó el paquete en [REDACTED] en la aduana, entré en la página web para comprobar el estado de mi pedido y ponía "en reparto". Llamé por teléfono a [REDACTED] para comprobarlo y me indicaron que no me preocupara que el cartero me lo llevaría en los próximos días. Al no llegar el paquete vuelvo a llamar y es cuando me informan que lo han devuelto a la empresa de origen en India y es cuando abro la reclamación por la serie de errores manifiestos. Me contestan a la reclamación indicándome que me ponga en contacto con la empresa de envíos de la India, y esta me dice que me ponga en contacto con [REDACTED]. Al final no obtengo solución alguna y no sé dónde está el paquete. Solicita que encuentren y me envíen el paquete perdido o me abonen su importe, que son 44,90€, tal y como figura en el justificante de pago. Cuantía reclamada 44,90 €.

La parte reclamante añade que [REDACTED] solo proporciona un número de teléfono de atención al cliente, el [REDACTED] en el cual, y tras insistir varias veces abren una reclamación vía telefónica y de este modo se pierde la trazabilidad de la misma (a no ser que proporcionen la grabación de dicha reclamación). Por tanto, ya que [REDACTED] no tiene habilitado un sistema adecuado de reclamaciones, lo único que puedo hacer es aportar evidencias de que solo permiten poner una reclamación por teléfono, a no ser que se acuda a una oficina y se ponga una reclamación por escrito, pero yo no sabía en qué oficina estaba mi pedido, pues nunca me llegaron a notificar donde estaba.

La parte reclamada alega que, Primera. - Como cuestión previa, esta Sociedad alega falta de legitimación activa del [REDACTED] para reclamar contra [REDACTED], al tratarse del destinatario del envío objeto de controversia. El artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece: "1. El sistema arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor". Por otro lado, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal señala en su artículo 13: "Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a



Comunidad de Madrid

poder del destinatario Por su parte, el apartado 1 del artículo 22, del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, establece que: “Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se les confíen para su circulación. Tendrán derecho a la indemnización el remitente del envío o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario” a la [REDACTED] el reembolso del paquete extraviado + gastos de envío, cuyo importe total asciende a 44,90€.

De la normativa expuesta se desprende que la responsabilidad por incumplimiento la contrae esta Sociedad con el remitente de un envío, que es quien contrata y paga el servicio, en los términos y condiciones establecidas en el contrato y en la normativa de aplicación. Por tanto, toda vez que el reclamante es el destinatario del envío objeto de controversia, carece del derecho legalmente reconocido al no tener cabida en el concepto de consumidor. No existe relación contractual entre el reclamante y esta Sociedad. A tal efecto, es de considerar la falta de legitimación activa, puesto que Ley de Enjuiciamiento Civil en el art. 10 señala: “Serán consideradas partes legítimas quienes comparezcan y actúen en juicio como titulares de la relación jurídica u objeto litigioso”. En apoyo de lo expuesto, se aporta, como Doc.2, la Sentencia nº 328/2023 dictada por el Juzgado de Primera Instancia nº 57 de Barcelona (Juicio Verbal 672/2023), de fecha 22 de septiembre de 2023, de la que se extrae lo más relevante: “(...) Pero es que, aún y dar por válida la tesis del demandante respecto a la compra de ese pedido que finalmente no recibió, por haberse extraviado por la entidad demandada, no sería aquél, en efecto, quien estaría legitimado para formular la reclamación por dicho extravío pues, conforme al art. 13 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, “los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos”. Asimismo, en la medida en que estamos en presencia de un envío internacional, sería de aplicación, como bien apunta la parte demandada, el Convenio UPU (Unión Postal Internacional), cuyo artículo 5 señala que “1. El envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente, salvo si dicho envío hubiere sido confiscado por aplicación de la legislación del país de origen o de destino y, en caso de aplicación del artículo 18.2.1.1 o 18.3, de acuerdo con la legislación del país de tránsito”. En el presente caso, en efecto, el demandante no actuaba como remitente del envío postal sino como destinatario del mismo, por lo que en ningún caso devino titular del mismo y, en consecuencia, no estaría legitimado para reclamar la compensación correspondiente por el extravío del paquete. (...) Por lo tanto, es evidente que, en el presente caso, sin perjuicio de las reclamaciones que [REDACTED] pueda cursar a la empresa vendedora para la devolución del precio abonado por el pedido que finalmente rehusó recibir, ya que tampoco sería responsable de dicho extravío, la legitimación para reclamar frente a [REDACTED] sólo podría corresponder a la empresa remitente del envío y en ningún caso al demandante. Por lo que, en efecto, se debe estimar la excepción de falta de legitimación activa del demandante, conforme al art. 10 LEC, ya que éste no sería, en efecto, el titular de la relación jurídica controvertida. A la vista de ello, se debe proceder a desestimar la demanda interpuesta por el demandante, absolviendo a la entidad demandada de todos los pedimentos efectuados en su contra. Segunda.- Con carácter subsidiario, para el caso de que esa Junta no acogiera nuestra anterior alegación y entrara a conocer el fondo del asunto, hay que informar que el envío objeto de esta reclamación, Correo Urgente Internacional (CUI) se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2, por no tratarse de un envío del Servicio Postal

Comunidad de Madrid

Universal, no obstante, [REDACTED] en su escrito de reclamación ha indicado: “Sí presto mi conformidad que el arbitraje se resuelva en Derecho”. Tercera. - [REDACTED] reclama que se le envíe el paquete del que era destinatario o que se le abone la cantidad de 44,90 €, que según indica, es el valor de su contenido. Cuarta. - Como cuestión previa, resulta imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el remitente del envío para cursarlo a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa postal internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía según el servicio de que se trate. En el presente caso, como se ha indicado, y, según se observa en el Doc.4, el envío objeto de controversia fue cursado como Correo Urgente Internacional (CUI). Por lo que se refiere a este tipo de envíos, hay que señalar que se admiten sin cumplimentar ningún impreso de admisión y se entregan sin recoger la identificación del destinatario. Debe tenerse en cuenta que la entrega de estos envíos se realiza en el domicilio o en oficina postal, en ambos casos sin recoger la identificación del receptor, siendo precisamente por esa circunstancia, la de no entregarse bajo identificación ni, por lo tanto, firma del receptor, por la que esta modalidad de envíos tiene la condición de servicio ordinario. Quinta. - Una vez precisado que el envío en cuestión se cursó como envío ordinario, procede analizar el régimen de responsabilidad de los operadores postales, previsto en el Convenio de la Unión Postal Universal. Así, el artículo 22 del Convenio dispone lo siguiente: “1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o a 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. 1.7 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 fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento [...]”. De lo expuesto se constata que los envíos ordinarios, como sucede en la presente reclamación, están excluidos del régimen de responsabilidad que se aplica a los operadores postales, quedando referido dicho régimen únicamente a envíos certificados, encomiendas ordinarias (paquetería) y valores declarados, cuya entrega sí se realiza bajo identificación del receptor”, no siendo este el caso que nos ocupa, ya que el remitente del envío, pudiendo haber optado por alguna de las modalidades señaladas que sí ofrecen garantías y se entregan bajo identificación, decidió cursarlo en una modalidad que no ofrece garantía alguna, asumiendo con ello el riesgo de que en el supuesto de producirse incidencias no existía ningún tipo de cobertura indemnizatoria. Sexta. - El envío objeto de controversia, remitido desde India y destinado a Madrid, fue devuelto a origen por sobrante, después de haber intentado su entrega, avisado al destinatario y depositado en porque el destinatario no fue a retirarlo a la oficina. Así lo evidencia el Doc.4 acompañado, que refleja la trazabilidad del envío: 03/08/2023 10:21 Intento de entrega Ausente 03/08/2023 10:21 SMS enviado 04/08/2023 08:37 Intento de entrega Avisado por reparto (Se dejó aviso de llegada en el buzón) 04/08/2023 08:37 SMS enviado 04/08/2023 08:37 SMS enviado SMS Almacén – Emitido Aviso 21/08/2023 09:40 Devolución Sobrante (No retirado en oficina) DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS 5 Séptima.- De conformidad con lo expuesto, [REDACTED] debe resolver el conflicto, no con [REDACTED], sino con el remitente/vendedor, quien, como se ha dicho, optó por la modalidad de envío (ordinario) sin garantía alguna. En el sentido expuesto ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales, destacando por su interés las argumentaciones que fundamentaron la decisión de la JAC Cataluña (REC/30488/2021): “(...) La reclamante realizó un contrato de compraventa internacional a distancia. Aunque el envío se hacía desde Australia, no consta en el expediente el país del establecimiento vendedor. En cualquier caso, a efectos de razonamiento, puede entenderse aplicable, de cara a determinar la ley aplicable al contrato de



Comunidad de Madrid

compraventa, el Reglamento 593/2008, del Parlamento europeo y del Consejo, de 17 de junio, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales. Dada la condición de consumidor de la reclamante, la aplicación del art. 6 de este Reglamento derivaría hacia la aplicación de la ley española y, en concreto y de acuerdo con el art. 22, de la regulación catalana en materia de compraventa (art. 621-1 y ss. Código civil de Cataluña). Cabe decir que las consecuencias de aplicar esta regulación no son muy distintas si, atendiendo a otros criterios, la legislación aplicable fuera la del Código civil español o, nos atrevemos a decir, la de algún otro ordenamiento europeo. Es el vendedor el obligado a entregar al comprador el bien contratado (art. 621-9. 1.a CCCat); si no hay entrega (porque no se ha transmitido la posesión del bien), el vendedor es quien incumple y, por tanto, es el único que responde ante el comprador porque, por otra parte, es la única persona que se ha obligado a entregarle un determinado producto. Tal vez que el medio de transporte y la modalidad de envío fue impuesto por la vendedora (por mucho que la reclamante sí pudiera elegir entre diferentes canales propuestos por la vendedora), ésta no se puede excusar, ante el comprador, en la conducta de un tercero (sea la empresa australiana sea [REDACTED]) que ella contrató para realizar un servicio. Al comprador esto le es indiferente y le resulta jurídicamente irrelevante porque, insistimos, la parte compradora ni ha escogido ni ha contratado, en este caso, el medio de envío (art. 621-10 Código civil de Cataluña). No hay cumplimiento de la parte vendedora acreditando, sólo, que ha enviado o gestionando el envío del bien; el cumplimiento sólo se produce con su entrega al comprador. Del relato descrito por la parte reclamante resulta que el contrato de compraventa se ha incumplido porque no se ha entregado el producto al comprador. Este laudo arbitral, sin embargo, no puede imponer ninguna actuación a quien no ha intervenido en el procedimiento arbitral como parte; el laudo no se podría imponer contra la parte vendedora. -Descartada la responsabilidad contractual de la reclamada hacia la reclamante (y sin perjuicio de que la parte vendedora sí pueda llegar a exigir a la reclamada algún tipo de responsabilidad por haber incumplido el contrato de servicios establecido entre ellas [sin, por tanto, participación de la reclamante]), queda por ver si concurren los requisitos para poder hablar de responsabilidad extracontractual de la parte reclamada. Sería en este contexto que habría que situar la pretensión dirigida a obtener de la reclamada el valor del contenido del envío, que según la reclamante es de 32,17\$; con otras palabras, el daño sufrido se identificaría con el producto que no se le llegó a entregar y se cuantificaría atendiendo al precio global pagado a la parte vendedora. De entrada, la posibilidad de una reclamación extracontractual (que es tanto como, en este caso, admitir la legitimación activa de la reclamante hacia la reclamada -con quien no mantiene ningún vínculo contractual-), la facilita el art. 3.14 de la Ley del servicio postal universal, que permite, tanto a quien contrata el servicio como al destinatario, hacer valer los derechos reconocidos al "usuario". Dicho esto, hay que recordar que los requisitos para imponer una indemnización por causa de responsabilidad extracontractual son: el hecho culposo o doloso imputable a quien se reclama y que genera un daño; la identificación y cuantificación de este daño y la relación de causalidad entre aquel hecho y este daño (art. 1902 Código civil). Al caso, sin embargo, esta responsabilidad no puede triunfar, aunque sólo sea porque, dada la modalidad de envío (en concreto, sin indicación de valor declarado), no queda acreditado el contenido del envío ni, por tanto, el daño ni su valor. De nuevo, esta modalidad de responsabilidad topa con un envío que se contrató sin valor declarado y ordinario (sin necesidad de identificar al destinatario antes de la entrega). Se desestima la pretensión también por esta causa. (...)” Octava. - Finalmente, como se expuso en la Alegación Segunda, [REDACTED] acepta expresamente que el arbitraje se resuelva 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.



Comunidad de Madrid

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, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia, y, en base a la falta de legitimación activa del reclamante, se proceda, sin entrar al fondo del asunto, al CIERRE y ARCHIVO del expediente. Subsidiariamente, de no apreciarse la falta de legitimación invocada, que se desestime la pretensión del reclamante en base a los argumentos expuestos a lo largo de este escrito.

La parte reclamante manifiesta que respecto a la alegación primera, el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, al que hace referencia [REDACTED] en su artículo 4, este indica lo siguiente: “Artículo 4. Concepto de usuario de los servicios postales. *Tendrá la consideración de usuario de los servicios postales, la persona física o jurídica que se beneficie de su prestación como remitente o como destinatario, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, del operador que los preste y en todo caso, el que tenga reconocida tal consideración por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

Por tanto, en primer término, yo, [REDACTED], como destinatario, soy considerado usuario de los servicios postales. Como usuario de dichos servicios tengo las siguientes garantías según indica el Artículo 10 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre: “Artículo 10. Derechos del usuario.

Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán los siguientes derechos del usuario:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.*
- b) La puesta a su disposición y la divulgación, de toda la información relativa a los servicios postales, especialmente las condiciones generales de su prestación, la forma de acceso, las tarifas y el sistema de reclamaciones al objeto de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso.*
- c) La indemnización por incumplimiento en la prestación de los servicios, en las condiciones que se regulan en la sección 1.ª del capítulo IV del presente Título.*
- d) La utilización de las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, cuando se trate de servicios postales que circulen exclusivamente en su ámbito.*



Comunidad de Madrid

e) *El servicio de comunicación postal dentro del conjunto del territorio nacional, comunitario e internacional, de acuerdo con los compromisos asumidos por el operador.*

f) *La calidad y disponibilidad de los servicios ofertados y de los envíos incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal.*

g) *La identificación en el envío, del operador postal u operadores postales que van a realizar el servicio postal solicitado por el usuario."*

Considero que en este caso no se ha cumplido con los puntos e), puesto que el operador, en este caso [REDACTED], no ha cumplido con sus compromisos, f), puesto que el operador no ha proporcionado un servicio de calidad y disponibilidad de los servicios ofertados dentro del ámbito del servicio postal internacional, ni siquiera cumplió con unos estándares mínimos.

Respecto al punto c) Artículo 4 tengo derecho a indemnización. Considero que como persona usuaria de los servicios postales prestados por [REDACTED], estoy legitimado como parte perjudicada en este arbitraje. Que hay constancia y, [REDACTED], así lo reconoce, que el paquete objeto de la reclamación y posterior arbitraje estuvo en sus instalaciones, fue manejado por su personal y devuelto a India. El Estado español ha encomendado la prestación del servicio postal universal a la Sociedad [REDACTED] (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal), por tanto, en el momento en que el paquete es admitido y gestionado por y [REDACTED] el paquete está bajo el amparo del Servicio Postal Universal y por tanto estoy conforme con que el arbitraje se resuelva en derecho, tal y como he solicitado. Reclamo que se me envíe el paquete del que era destinatario o que se me abone la cantidad de 44,90 €, que es el valor de su contenido. He aportado documentos que justifican que el valor del paquete y los gastos de envío eran 44,90€.

El paquete nunca se llegó a entregar. Afirman que cualquier persona puede ir a una oficina de [REDACTED] y recoger el paquete sin identificarse y que lo entregan sin que el destinatario se identifique. La SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales), holding al que pertenece [REDACTED] debería proceder sin dilación a auditar los procesos de [REDACTED] [REDACTED], puesto que considero hay graves deficiencias. De hecho, este modo de operar que describe [REDACTED] infringe las normas generales recogidas en el artículo 32 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre: "Artículo 32. Entrega de los envíos postales. Normas generales.

1.- Los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en el presente Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento. Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, las personas mayores de edad presentes en su domicilio que sean familiares suyos o mantengan con él una relación de dependencia o convivencia. El destinatario o la persona autorizada que se haga cargo del envío postal tendrá que identificar su personalidad, ante el empleado del operador postal que efectúe la entrega, mediante la exhibición de su documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducción o tarjeta de residencia, salvo notorio conocimiento del mismo..."

Por tanto, considero que, en mi caso, y de acuerdo con la alegación cuarta que ha hecho Correos respecto a mi solicitud de arbitraje, no se está cumpliendo con lo que indica la legislación vigente respecto a la entrega de los envíos postales, lo cual, como ya he mencionado anteriormente, considero que es una deficiencia muy grave.



Comunidad de Madrid

En este caso la modalidad de envío ordinario la eligió correos, al recepcionar el paquete ni yo ni la empresa que hizo el envío fuimos consultados. Entiendo que lo hacen por defecto, pero al no ser decisión de los usuarios, no tenemos otra opción, por lo que considero que Correos no puede eximir su responsabilidad por una decisión unilateral por su parte.

Respecto a la alegación sexta de [REDACTED] y al DOC 4 que adjuntan como justificante considero lo siguiente: La información proporcionada en la alegación sexta por parte de [REDACTED] es cuanto menos errónea por los siguientes motivos: No se dejó ningún aviso en el buzón. Tampoco se le envió ningún email. Los SMS enviados no se enviaron al número correcto. [REDACTED] debería conocer que los teléfonos móviles en España tienen 9 cifras y no 10 y que los teléfonos móviles empiezan por 6 o por 7. Cualquier empleado de correos con una simple búsqueda en internet puede obtener este dato. [REDACTED] debería haber recibido un mensaje de error y no intentó enmendar la situación. En ningún momento recibí un SMS. El que llamó a [REDACTED] para interesarse por la situación del paquete fui yo, ya que entré en la página web y ponía "en reparto", pantallazo que figura en la documentación que adjunté previamente. La persona que me atendió al teléfono me indicó que el cartero llevaría el paquete en los próximos días y dicho hecho nunca ocurrió porque el paquete fue devuelto a India sin avisar. Adjunto detalle del DOC 4 aportado por [REDACTED] como justificación.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque es consumidor, el reclamante carece de legitimidad activa, ya que la propiedad del paquete es de quien lo envía, esto es, del remitente, hasta la entrega, quien ha contratado el servicio, en aplicación del artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece: "1. El sistema arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor". Así mismo la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal señala en su artículo 13: "Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario. Por su parte, el apartado 1 del artículo 22, del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, establece que: "Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se les confíen para su circulación. Tendrán derecho a la indemnización el remitente del envío o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario" a la [REDACTED]

De la normativa expuesta se desprende que la responsabilidad por incumplimiento la contrae Correos con el remitente de un envío, que es quien contrata y paga el servicio, en los términos y condiciones establecidas en el contrato y en la normativa de aplicación.



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.