

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01747.8/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 los siguientes

HECHOS:

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su primer escrito indica que:

“Se mandó un certificado con su coste correspondiente a Canadá. Pasado más de un mes, la persona que compró ese producto que se enviaba al no recibirlo, reclamó su dinero. Puse una reclamación por pérdida. Pasados unos días, me devolvieron a casa el envío en las siguientes condiciones, el embalaje original se les rompió y parte del contenido estaba roto y faltaba. Todo lo metieron en un segundo embalaje con una nota donde asumían que el embalaje se les había roto y así no lo entregaban. Puse otra segunda reclamación, la cual han denegado porque alegan que no lo han perdido. Efectivamente no lo perdieron, pero lo han devuelto al remitente dañado o incompleto, y para eso se paga un certificado para que esto no ocurra y si ocurre, que se hagan cargo. Solicito el reembolso del valor establecido por Carta certificada internacional, que es 30 € (derechos especiales de giro), más tarifa abonada, 15,35 €, más coste reembolsado a la persona que lo compraba, 41,99 €. Total, 87,34 €.

2º) En escrito de 24.01.25, la consumidora indica que:

Con fecha 9 de septiembre de 2024 envié un paquete como carta certificada a Canadá, con un ajedrez vendido por mí a una persona de Canadá cuyo valor se puede justificar

Comunidad de Madrid

a través de la web de compras. Pasado un mes, la persona que lo compró me reclamó que no llegaba a su pedido. Llamé al teléfono que tiene correos de Atención al Cliente y me abrieron reclamación. Me indicaron que el paquete se había perdido, que intentarían localizarlo y me contestarían en el plazo de un mes. El paquete se me devolvió a mí roto, con piezas faltantes de ajedrez y otras rotas. El envoltorio original estaba totalmente roto. Lo habían metido en otro y me lo han devuelto en esas condiciones. En el envoltorio que pusieron ellos cubriendo el mío, pone lo siguiente, en inglés: Lamentamos sinceramente que su envío postal esté dañado. Sabemos que su correo es importante para usted y siempre nos preocupa que el correo confiado en nuestro cuidado se dañe. Continuamos mejorando nuestros métodos de procesamiento para ayudar a reducir los casos de daños por correo en nuestro sistema.

Posteriormente a fecha 6.11.24 he recibido la respuesta a la reclamación que hice, donde lo único que me piden es disculpas. No se hacen cargo de que mi paquete esté roto sin entregar que yo haya perdido el dinero en una venta un cliente y lo pagado por el envío certificado 15,35 €. Es vergonzoso que no reciba compensación alguna cuando han reconocido y pedido disculpas por romper mi envío. Solicito encarecidamente que se me abonen no solo los gastos de envío certificado que precisamente por eso se certifican las cosas para que esto no ocurra, sino también solicito que se me abone el seguro de indemnización que hay para roturas de cartas certificadas internacionales. Derecho de indemnización.

Según la ley 43/2010, artículo 12, 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 incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal, 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.

Envíos internacionales: para los envíos internacionales la indemnización será la que se establezca en el Convenio de Unión Postal universal en vigor y su normativa de desarrollo. Los valores establecidos son los siguientes. Carta certificada: 30 Derechos especiales de giro más la tarifa abonada.

Se reclaman 87,34 €.

2. La reclamada presenta alegaciones a fecha 5.09.25:

El envío objeto de controversia se impuso bajo la modalidad de carta certificada internacional. La Sra. Martínez no contrató seguro ni valor declarado, toda vez que en la casilla destinada a consignar Valores añadidos e importe (valor declarado, seguro, reembolso), se observa que no figura cantidad alguna, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Mencionan el art. 22 CUP, y el art.22-001 Reglamento del Convenio. Y conforme a ellos "El importe máximo de la indemnización es de 30DEG+ reintegro de la tarifa. El envío se recibió en España con el informe de CANADA POST notificando daño, en consecuencia, a la remitente le corresponde una indemnización de 52,71 €. La cuantía de la referida compensación se desglosa en los siguientes conceptos: 37,36€ (30 DEG, en 2024) + 15,35€ (tarifa abonada por la remisión del envío), importe por avería/deterioro previsto en la normativa citada en la Alegación Tercera y en las condiciones del servicio que contrató

la remitente/reclamante: Carta Certificada Internacional sin valor declarado ni seguro. No procede acceder a un mayor resarcimiento".

Para que le hubiera correspondido una indemnización superior, la Sra. [REDACTED] debería haber contratado un seguro para el envío.

En cuanto al contenido de la carta, sea cual fuere, es irrelevante, ya que el régimen de responsabilidad previsto en las Disposiciones de la UPU viene determinado por la modalidad de servicio bajo la que se cursa el envío, y dado que en el caso que nos



Comunidad de Madrid

ocupa se trata de un envío certificado, sin valores añadidos, en concepto de resarcimiento por daño, corresponde percibir, como límite indemnizatorio, el importe previsto en el Convenio y Reglamento de la UPU para ese tipo de envíos (30 DEG + devolución de la tarifa), coincidente con las garantías fijadas por Correos, firmadas por la remitente.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

La consumidora aporta factura de la venta del juego de ajedrez, por importe de 41,99 €.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral realiza las siguientes

CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

Antes de entrar en el fondo del asunto, el Colegio arbitral ha valorado la condición de consumidora de la reclamante, dado que en varias ocasiones menciona que se trata de una venta de un juego de ajedrez. Este Colegio, ante la ausencia de alegaciones de la empresa de las que pudiera derivarse lo contrario, ha decidido considerar que aun siendo vendedora del juego de ajedrez es una vendedora particular, sin ser vendedora profesional. Si la reclamante fuese vendedora profesional, el Colegio no podría entrar a resolver la controversia, porque por la vía del arbitraje de consumo sólo pueden resolverse controversias surgidas en relaciones entre empresa (o profesional) de un lado, y consumidores del otro.

SEGUNDA

La controversia gira en torno al envío de una carta certificada internacional en la que se enviaba un juego de ajedrez. El paquete no llega a su destinatario, y se le devuelve tiempo después a la consumidora, con el envoltorio roto, y faltando parte del contenido, y con otras piezas rotas.

La consumidora solicita la indemnización correspondiente, que cifra en 87,34 € que proceden de: 30 € (derechos especiales de giro), más tarifa abonada, 15,35 €, más coste reembolsado a la persona que lo compraba, 41,99 €.

Como se trata de un envío internacional debe aplicarse el Convenio Postal Universal (Instrumento de aprobación de las Actas aprobadas en el II Congreso Extraordinario de la Unión Postal Universal (UPU), hechas en Adís Abeba el 7 de septiembre de 2018, publicado en BOE de 1 de marzo de 2023). Analicemos los componentes solicitados por la consumidora.

1º Los valores máximos establecidos en el Convenio Postal Universal y su normativa de desarrollo para el deterioro o extravío de una carta certificada es de 30 DEG más la tarifa abonada (Art. 22 CUPU y art. 22-001 Reglamento Convenio).

De aplicar esta regla, y dado que un Derecho Especial de Giro tiene un valor de 1,2454



Comunidad de Madrid

€, por lo que 30 DEG serían 37,36 € +15,35 de tarifa abonada, el máximo de indemnización sería de 52,71 €.

2º El art. 22 Convenio Postal Universal en su apartado 2º. 2.2 establece que *“en caso de expoliación parcial o de avería parcial de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe real de la expoliación o de la avería”*. Aplicando este precepto, la avería aunque haya sido parcial equivale al precio del juego de ajedrez, que se había vendido en 41,99 €, dado que no puede venderse incompleto y deteriorado.

Por lo tanto, si se opta por la avería parcial, el máximo indemnizatorio de la consumidora es de 41,99 €.

En ningún caso tiene derecho a ambos conceptos indemnizatorios:

La reclamada ha optado por indemnizar conforme a la avería total y conforme a ello, la cantidad a indemnizar sería de 52,71 €. Dado que es una cantidad superior a la resultante de aplicar el apartado 2º, 2.2, el Colegio opta por seguir el criterio de la reclamada, y determinar una indemnización de 52,71 €, por la expoliación y avería del contenido del paquete.

Por lo tanto, y de conformidad con el art. 22 Convenio Postal Universal, la indemnización que le corresponde a la consumidora es de 52,71 €, lo que implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión de la consumidora.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, que debe recibir como indemnización por la expoliación y avería de la carta certificada enviada, la cantidad de **52,71 €** que es valor 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.

Con carácter de información general, se indica, que si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia bancaria.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo** y es eficaz desde el día de su notificación. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre



Comunidad de Madrid

cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature Area]