



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08870.5/2024

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere haber enviado un paquete por correo ordinario en un sobre de correos el pasado 14 de mayo, abonando un total de envío y sobre de 13,35 €. el paquete iba a paris pero no llegó. El 6 de junio le llega una notificación a su buzón de que el paquete ha sido devuelto a la oficina de su barrio. en dicha oficina, refiere la reclamante, ni la trabajadora, ni la directora, le supieron dar ninguna explicación de por qué su paquete estaba de vuelta ya que, aunque en el sobre de correos viene expresamente un apartado para marcar el motivo, no había nada escrito en el mismo. La reclamante refiere que les pedí enviarlo de nuevo, pero sin pagar, ya que el error no había sido de ella y no iba a pagar otra vez 13,35 € pero me dijeron que no. La reclamante refiere poner una reclamación por escrito en la oficina, pero se negaron a cumplimentarla, por lo que no tiene ningún número de reclamación, pero le han contestado una respuesta automática diciendo lo siguiente: "te informamos que, al tratarse de envíos ordinarios sin número de seguimiento, no podemos constatar el motivo de la devolución, al carecer dichos envíos de trazabilidad".

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

- 1.- [REDACTED]
- 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: " solicito la devolución del importe que aboné: 13,35 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 21 de febrero de 2025 refiere: " ALEGACIONES PRIMERA. - La pretensión de la Sra. [REDACTED] consiste en que se le reintegre el importe de 13,35€, tarifa que abonó por la remisión de una Carta Ordinaria Internacional que, supuestamente, fue devuelta sin indicarse el motivo de la falta de distribución. SEGUNDA. - El envío objeto de esta reclamación, CARTA ORDINARIA 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. En ese sentido hay que reseñar que 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.

Así, 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 de la UPU. Respecto al valor de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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(...)) “ A mayor abundamiento, se aporta como Doc.2 Sentencia nº 000001/2024 dictada por el TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CANTABRIA, donde estima la demanda interpuesta por esta Sociedad y anula el laudo determinado por la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria, donde, en un caso análogo al que tratamos, es decir relativo a un envío incluido en el Servicio Postal Universal, la Junta Arbitral dictó laudo en equidad sin tener en cuenta los razonamientos jurídicos. Señala el TSJ que el laudo se dictó en equidad cuando el convenio de adhesión de esta Sociedad en el ámbito del Servicio Postal Universal se limita al arbitraje de Derecho, por tanto anuló el laudo por inexistencia de Convenio Arbitral TERCERA.- Como cuestión previa, resulta imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el expedidor 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. Según se desprende de la copia del ticket (Doc.3), que aporta la reclamante al expediente, el 14/05/2024, en la Sucursal 2 de [REDACTED] de Madrid, se impuso una CARTA ORDINARIA, por la que se abonó una tarifa de 13,35€. Se aporta como Doc.4 la página de las Tarifas [REDACTED] 2024, donde se observa que el precio de una carta destinada a la Zona 1 de Europa es de 13,35€, por lo que el envío pudo ser destinado a París, como afirma Dª [REDACTED] o a cualquier otro de los países integrados en la Zona 1 de Europa, no obstante, esta cuestión sólo es relevante para determinar que el envío objeto de controversia es una CARTA ORDINARIA INTERNACIONAL. Por lo que se refiere a este tipo de envíos, ordinarios, hay que señalar que se admiten sin cumplimentar ningún justificante de admisión donde conste la identidad de remitente y destinatario ni la firma del expedidor, tampoco existe trazabilidad del envío, ni recibo justificativo en la recepción, se entregan en buzón o en mano, sin recoger la identificación del receptor ni su firma, como por el contrario sí ocurre con las otras modalidades de servicio (certificados o con valor declarado). Por si hubiere alguna duda al respecto, se debe aclarar, que el ticket de [REDACTED] (Doc.3) no es el justificante de admisión, donde debería constar la identidad del remitente, destinatario y las condiciones del servicio contratado. El número que figura en dicho comprobante, [REDACTED] no se corresponde con el código de seguimiento del envío objeto de controversia, ya que al ser ordinario carece de dicho código de registro, lo que impide seguir su trazabilidad, sino que dicha numeración identifica: o los siete primeros dígitos -2828294 - la oficina de admisión o los siguientes números -20240514 - la fecha de imposición (año, mes y día) o las últimas cifras - 000138- indican el número de orden de la operación realizada CUARTA.- 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, dispone lo siguiente:

1. Generalidades 1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (...), cuyas especificaciones están definidas más detalladamente en el Reglamento, y los envíos con valor declarado; 1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los que no se indique el motivo de la falta de distribución. 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



Comunidad de Madrid

siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento [.]". De los preceptos expuestos se desprende que los envíos ordinarios, como sucede en la presente reclamación, están excluidos del régimen de responsabilidad que la normativa aplica a los operadores postales, quedando referido dicho régimen únicamente a envíos certificados, encomiendas ordinarias (paquetería) y valores declarados y ello es fácilmente comprensible, puesto que, para que pueda exigirse responsabilidad con la consiguiente indemnización, la incidencia debe quedar fehacientemente acreditada, y en los envíos ordinarios no es posible su demostración. QUINTA. - En el presente caso, al cursarse el envío como ordinario y no bajo otras modalidades que ofrecen más garantías y permiten realizar un seguimiento de los envíos -como el servicio certificado o valor declarado-, es imposible probar los hechos relacionados con dicho envío, es decir, si se realizó la entrega, si fue devuelto al remitente o si sufrió algún tipo de incidencia. Es por ello que D^a [REDACTED] no puede demostrar que la carta fue devuelta y que no constaba en el sobre el motivo de la devolución, como asevera. Precisamente, la imposibilidad de acreditar de manera fehaciente las circunstancias relativas a los envíos ordinarios es el motivo por el cual la normativa citada no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos. En este punto cabe aludir a la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, artículo 217.2 "[...] corresponde al actor [...] la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda", incumbiendo en el caso que tratamos, a la Sra. García acreditar sus aseveraciones, no existiendo evidencia de esa incidencia, más allá de las meras manifestaciones de la reclamante carentes de refrendo probatorio SEXTA.- Se debe informar que todos los clientes pueden consultar las garantías y condiciones de los diferentes productos que ofrece [REDACTED] la página web [REDACTED], en cualquier oficina de [REDACTED] a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED], por lo tanto la interesada pudo optar por varias modalidades de productos (carta certificada o con o sin valor declarado, paquete internacional standard, paquete internacional Premium, etc.) En apoyo de lo manifestado se pronuncia el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia 856/97, cuando determina que "[...] únicamente al actor es imputable la elección en la modalidad de la correspondencia...", opción que conlleva la aplicación de una u otra garantía sobre el producto contratado. La Sra. [REDACTED] pudiendo haber optado por alguna de las modalidades señaladas que sí ofrecen garantías, decidió cursarlo como ORDINARIO, producto que no conlleva garantía alguna, asumiendo con ello el riesgo de que en el supuesto de producirse incidencias no existía ningún tipo de cobertura indemnizatoria. El Servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad remitió a D^a [REDACTED] escrito de fecha 25/06/2024 cuya copia aporta la interesada al expediente, en el sentido expuesto: "(...), al tratarse de envíos ordinarios sin número de seguimiento, no podemos constatar el motivo de la devolución, al carecer dichos envíos de trazabilidad. (...) en [REDACTED] dispone de otros productos a contratar con los que sí podemos trazar la información de la entrega (...) así como ofrecerle las garantías asociadas (...)". SÉPTIMA.- En apoyo de nuestras alegaciones ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales en laudos de los que destacamos por su interés las argumentaciones en que fundamentaron su decisión: * Expediente 20/2002 (CÁDIZ)- "FUNDAMENTOS JURÍDICOS: 1. La Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, establece en el art. 21 "El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente, salvo caso de fuerza mayor, de la adecuada prestación de los servicios que lo integran, cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o de valor declarado, lo que reitera el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales en su art. 22, constando por manifestación del propio reclamante que el envío lo hizo por correo ordinario. 2. El artículo 1.214 del Código Civil que establece en cuanto a la prueba de las obligaciones que "Incumbe la prueba de las obligaciones al que reclama su



Comunidad de Madrid

cumplimiento, y la de su extinción al que se opone”, no habiéndose acreditado por el reclamante la veracidad de sus afirmaciones sobre el contenido del envío postal realizado. LAUDO: Por los fundamentos que antecede este Colegio Arbitral acuerda desestimar la reclamación presentada por D. [...]” * Expte. 77/03 (ALMERÍA):” ... A la vista de los preceptos mencionados, y teniendo en consideración que la carta se envió como correo ordinario; y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados, El Colegio Arbitral no puede sino acordar la desestimación de la pretensión”

* Expediente 123/03 (BARCELONA): “... SE DESESTIMA la reclamación por considerar que el sistema de envío de paquetes elegido por la reclamante, sin recibo justificativo, no da lugar a indemnización alguna”. * Expte. 219/2005 SEVILLA .-” A la vista de los preceptos mencionados, y teniendo en consideración que la carta se envió como correo ordinario; que estos envíos no son objeto de seguimiento individualizado; y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados; el Colegio Arbitral ante la imposibilidad de alcanzar una conciliación, no puede sino acordar, por unanimidad la desestimación de la pretensión de la reclamante, no procediendo el abono solicitado” * Expte. JAC-04.0401 MADRID. - “Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, El Colegio Arbitral acuerda desestimar la pretensión de la parte reclamante en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de R.D. regulador de la prestación de los Servicios Postales, al tratarse de un envío general para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías que las ofrecidas con carácter general para todos los envíos postales.” * Expte. JAC 283/2005 CASTELLÓN. - “Este Colegio Arbitral acuerda: Desestimar la pretensión de la parte reclamante, por cuanto la normativa vigente al efecto prevé indemnizaciones para los casos de extravío, destrucción o deterioro de los envíos certificados y de valor declarado, pero no para los envíos ordinarios, considerándose, que en el presente caso la carta objeto de la reclamación se remitió como correo ordinario”. * Expte. 876/2006 JAC TERRASSA. - “[...] CONSIDERANDO que el paquete se envió mediante el sistema de carácter ordinario, de forma que no existe ningún tipo de indemnización para estos supuestos VISTO los preceptos normativos y reglamentarios de aplicación, las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas el Colegio Arbitral constituido al efecto acuerda dictar por unanimidad el siguiente LAUDO: DESESTIMAR la reclamación presentada por el Sr. [...] contra Correos”. * Expte. 533/07 CANARIAS: “[...] este Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la reclamante en los siguientes términos: El paquete se envió por correo ordinario de forma que no existen mecanismos que garanticen su seguimiento individualizado. La normativa vigente al efecto, no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos ordinarios” * Expte. nº 15R001/1019A/07 GALICIA: “[...] el Colegio Arbitral considera que de acuerdo con las alegaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el envío se produjo a través de la modalidad de “correo ordinario”, puesto que no existe ningún indicio que permita presuponer que se ha utilizado la modalidad de “envío certificado” o de “valor declarado”, únicos supuestos que generarían la obligación de indemnización para la entidad reclamada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 24/1998, del Servicio Postal Universal que en el punto 1 establece: “El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente, [...] cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado.[...] Por ello no cabe achacar a [...] la no recepción por parte de la reclamante de la carta remitida, al carecer de prueba que corrobore tal extremo alegado por la reclamante. Por todo ello, este Colegio acuerda DESESTIMAR la presente reclamación interpuesta por Dña. [...] por falta de prueba”. * Expte. 2008/08 MÁLAGA: “[...] En segundo lugar el reclamante ha reconocido en esta Audiencia que el envío fue efectuado como correo ordinario, debido según manifiesta, a que no fue informado correctamente, hecho este último que a este Colegio Arbitral le es imposible constatar. Considerando que dicho paquete fue enviado como correo ordinario, debemos tener en



Comunidad de Madrid

cuenta lo dispuesto en el Art. 21 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal, que establece: "El operador al que se encomienda [...] responderá económicamente de la adecuada prestación de los servicios que lo integran, cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado" [...] Estas dos modalidades son las únicas que la normativa aducida establece para que se pueda lograr la aparición de lo extraviado o el resarcimiento, lo cual no es jurídicamente posible en la modalidad de servicios de envíos generales, que otorgan como garantías al envío las ofrecidas con carácter general. [...] A la vista de la normativa reguladora de la prestación del Servicio Postal Universal, y ante la imposibilidad de alcanzar una conciliación, este Colegio Arbitral no puede sino acordar, por unanimidad, la DESESTIMACIÓN del reclamante, no procediendo el abono solicitado. * Expte. 7362/45/07 CASTILLA-LA MANCHA: "LAUDO ARBITRAL: Oídas las partes en el acto de la Vista oral, este colegio entiende que, debido a que el sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo por parte de [REDACTED] y Telégrafos es con sujeción a derecho y por tanto al art. 21 de la ley 21.1 de la Ley 24/98, de 13 de julio, debemos desestimar la reclamación, al haberse enviado el artículo con carácter ordinario y no certificado o valor declarado" * Expte. 09/0117 OVIEDO: "La normativa vigente al efecto no prevé indemnización para estos envíos. Las indemnizaciones son únicamente para los envíos certificados o asegurados. Visto lo anteriormente expuesto, este Colegio Arbitral acuerda, por unanimidad DESESTIMAR la reclamación de Dña. [...] contra [REDACTED]" * Expte. 12060/09: BURGOS: "Pretende D. [...] resolución favorable a su solicitud resultando que ha quedado acreditado en el expediente que se remitió envío ordinario respecto del cual no existe previsión normativa que obligue a indemnización en caso de pérdida o entrega defectuosa, por cuanto no es posible acreditar incidencias en su tramitación al no realizarse los procesos de admisión, entrega o devolución mediante resguardo o bajo firma. Tampoco puede la prestadora del servicio conocer el contenido del envío por iguales razones, de forma que por aplicación de la vigente normativa (Ley del Servicio Postal Universal) no puede prosperar la reclamación formulada en el procedimiento. En virtud de cuanto antecede [...] RESUELVE. Desestimar la reclamación formulada por D. [...] frente a [REDACTED]" * Expte. 182/098/09 LA RIOJA: "Enjuiciando ya el fondo del asunto el Colegio Arbitral, tras larga deliberación, considera que las pretensiones de la parte reclamante deben desestimarse y ello sobre la base de los siguientes argumentos. El Colegio Arbitral considera que, conforme a derecho, ni la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los servicios Postales, ni el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, establecen en ningún caso que por envíos ordinarios procede indemnización alguna". * Expíe. 1992/09 CASTILLA Y LEÓN: "Visto el expediente 1992/09, el Órgano Arbitral, de las alegaciones de las partes, así como de la documentación aportada por las mismas, acuerda DESESTIMAR la reclamación efectuada por D.[...] frente a la [REDACTED], toda vez que el servicio contratado es un envío ordinario, que se caracterizan porque ni la admisión ni la entrega se realizar mediante resguardo o bajo firma, como ocurre con otras modalidades de servicio. En consecuencia, el envío controvertido por el reclamante no es objeto de seguimiento individualizado; por lo que el Árbitro firmante no puede acordar el abono solicitado". * Expt. 31/10 ALCALÁ DE HENARES: "DESESTIMAR la reclamación presentada por D. [...] frente a la empresa [REDACTED], al no prever la normativa vigente ningún tipo de indemnización para los envíos ordinarios". * Expte. 1978/2010.- BALEARES: "[...] En tercer lugar, de acuerdo con el artículo 21 de la ley 24/1998, de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de liberalización de los Servicios Postales, establece que el operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente salvo caso de fuerza mayor, de la adecuada prestación de los servicios postales que le integran, cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado. En consecuencia, al haber remitido el reclamante el envío por correo ordinario, y en base a la anterior fundamentación jurídica, esta arbitro entiende que no



Comunidad de Madrid

procede la indemnización solicitada y DESESTIMA la pretensión del reclamante” * Expte. S-2681/2010.- MURCIA: “La parte reclamada se obligó a entregar un paquete, modalidad ordinaria no recibido por la reclamante. Dado que la entrega de este tipo de envíos no precisa identificación alguna por parte de la persona que se presenta a recogerlo no es posible determinar la incidencia que podía haber afectado a este paquete. Por otra parte y como consecuencia de lo anterior, la normativa postal no prevé ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos ya que el art. 12 de la ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que deroga el precepto citado por la reclamada, al regular el derecho a percibir indemnización, sólo la recoge para los envíos en régimen de certificado o de valor declarado: 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. Según el Artículo 5, de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, los operadores postales deberán realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución Española y el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. En consecuencia, la reclamada nada tiene que abonar a la reclamante. DECISIÓN ARBITRAL Por lo expuesto, al no recoger la normativa postal ningún tipo de indemnización para este tipo de envíos, SE DESESTIMA la petición del reclamante de que Correos le entregase el paquete o que le indemnizase por el valor del mismo. * Expte. COIJAC/2011/417/46.- VALENCIA: “Este Colegio, a la vista de la documentación obrante en el expediente y de las alegaciones de las partes en este acto de audiencia, desestima la pretensión de D. [...] de acuerdo con las siguientes consideraciones: En primer lugar, este Colegio Arbitral y ante falta de prueba en contrario considera que los envíos por los que se reclama son los descritos en el apartado a) del artículo 14.1 del Real Decreto 1829/99, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de Servicios Postales, es decir envíos generales. En segundo lugar, el artículo 21 del referido reglamento que establece la responsabilidad de los operadores postales por la prestación de los servicios postales, determina en el punto primero que “Con carácter general, los operadores postales responderán ante el usuario por incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, en los casos y condiciones previstos en el Reglamento. Estableciendo el Reglamento indemnizaciones únicamente para los casos de envíos certificados y de valor declarado, que son los únicos sobre los que puede existir prueba de su entrega o de su falta de entrega. En este caso, al tratarse de un envío general y no encontrarnos en ninguno de los supuestos indemnizables, no procede compensación alguna.” * Expte. 230/2011.- CÓRDOBA: “[...] Que la normativa reguladora del servicio postal, como profusamente recoge la reclamada en su documento de alegaciones, al regular la responsabilidad en la prestación del servicio postal universal, establece que el operador responde cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o valor declarado. Por tanto, conforme a la normativa vigente, el operador no responde en los envíos ordinarios como el ahora analizado. [...] En virtud de la anterior, el Órgano Arbitral unipersonal pronuncia el siguiente LAUDO EN DERECHO; Desestimar la reclamación presentada por Doña. [...]” * Expte. 1805/12ARB. - CANTABRIA: “Tercero. - Analizadas las alegaciones y pruebas aportadas al expediente por las partes, este órgano arbitral considera que para resolver el conflicto hay que acudir a la normativa prevista en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Al respecto, son relevantes los siguientes artículos: a) Art 3 (Definiciones) “A efectos de la presente Ley se entenderá por: • Servicio de envío certificado: aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita, en caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario. • Servicio de



Comunidad de Madrid

envío con valor declarado: aquel que permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, robo o deterioro. b) Art. 12 (Derecho a percibir una indemnización), apartado 1º “Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterio 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” c) Art. 21 (ámbito del servicio postal universal): Cuarto:- De los citados artículos se deduce que el reclamante no tiene derecho a indemnización alguna ya que el envío del paquete postal se hizo por correo ordinario y no por correo certificado o con valor declarado. Al hacerse por correo ordinario no hay constancia o prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario, ni tampoco del valor que tenga el producto enviado. Si el reclamante quiere tener alguna garantía en caso de que el paquete postal se pierda o destruya, y cobrar la correspondiente indemnización, lo que tiene que hacer es solicitar que el envío se haga por correo certificado o con valor declarado. Pero tiene que solicitarlo y no esperar que sea la empresa la que se encargue de seleccionar la modalidad de envío. En otras palabras, es el reclamante el que tiene que indicar la modalidad de envío, teniendo en cuenta el valor o importancia del bien que quiere enviar y la garantía que quiere procurarse en caso pérdida, robo o destrucción”. * Expte. 0044/13-JA ARAGÓN: “ A la vista de los preceptos mencionados en las alegaciones de la parte reclamada y teniendo en cuenta que la oferta de adhesión al sistema arbitral de esta empresa lo es, para este tipo de cuestiones, únicamente para arbitraje en derecho y teniendo en cuenta que el envío en cuestión se remitió como correo ordinario y que la restitución y las indemnizaciones previstas lo son únicamente para los envíos certificados o asegurados, no puede sino acordarse la DESESTIMACIÓN del a pretensión planteada por D. [...] frente a [...]” * Expte. COIJAC/2013/198/03.-ALICANTE: “LAUDO: Desestimar la pretensión de D. [...] contra [...] JEFATURA PROVINCIAL ya que el Colegio Arbitral considera que de acuerdo con las alegaciones de la parte reclamada y la documentación obrante en el expediente en el expediente, el envío se produjo a través de la modalidad de “correo ordinario”, puesto que no existe ningún indicio que permita presuponer que se haya utilizado la modalidad de “envío certificado” o de “valor declarado”, únicos supuestos que generarían la obligación de indemnización para la entidad reclamada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 24/1999, del Servicio Postal Universal que en el punto establece: “El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal responderá económicamente (...), cuando los envíos se entreguen en régimen de certificado o de valor declarado (...). Por ello no cabe atribuir a [...] la no recepción por parte del reclamante de la carta remitida, al carecer de prueba que corrobore tal extremo alegado por el reclamante”. * Expte. 18/14 CEUTA.- “LAUDO ARBITRAL: Este órgano arbitral a la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones efectuadas por las partes considera que de conformidad con lo preceptuado tanto en la ley 24/98 de 13 de julio de Servicio Postal Universal en su artículo 21, como en la ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal en su artículo 12, solo prevé que el operador responda económicamente cuando los envíos se entregan en régimen de certificado o valor declarado por tanto conforme a la normativa vigente y dado que se trata de un “correo ordinario” no es jurídicamente posible exigir responsabilidad económica alguna y que la restitución y las indemnizaciones en la modalidad de servicio de envíos generales que otorgan como garantías al envío las ofrecidas con carácter general, no hacen posible acordar las mismas y siendo el sometimiento del reclamado a arbitraje en Derecho y no en equidad se debe por consiguiente y de acuerdo con lo anteriormente expuesto DESESTIMAR la pretensión del Sr. [...]” OCTAVA.- En síntesis, no procede acceder a la pretensión de la Sra. [...] toda vez que la interesada no ha acreditado que se haya producido la devolución injustificada del envío objeto de controversia, ya que al tratarse de un producto ordinario, no es posible determinar su trazabilidad. En cualquier caso, para los envíos ordinarios, la normativa no



Comunidad de Madrid

prevé garantía alguna. NOVENA. - Por todo cuanto antecede, SOLICITA que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y, de conformidad a lo expuesto, se desestime la pretensión de la Sra. [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante envía una carta ordinaria internacional y debido a la adhesión de la mercantil en Derecho, no tiene ningún importe cuantificado y determinado para este tipo de envío en el caso de devolución, que así consta en las condiciones de contratación de su página web, debidamente especificadas, y que forma parte de la relación contractual para ambas partes en el contrato de servicio postal y por tanto de obligado cumplimiento para ambas partes.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, no correspondiéndole importe alguno por el servicio, ya que al tratarse de un producto ordinario no es posible determinar su trazabilidad para dichos envíos ordinarios, y la normativa no prevé garantía alguna.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.