



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09751.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 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 que el día 1 de Julio realizó envío en oficina de calle [REDACTED], informando a la persona que le atiende que quiere asegurar el envío por valor de 60 € ya que es una devolución de un reloj GPS, pero el reclamante refiere que en ningún momento se le informa del procedimiento a seguir para que esa garantía sea realmente efectiva. El importe del seguro eleva el precio del envío 5 euros aproximadamente.

El día 3 por la tarde el destinatario del reloj le envía un vídeo y varias imágenes adjuntas diciéndole que ha llegado roto y el mismo día 3 por la tarde va a la oficina donde lo envió y la directora le comenta que tiene que reclamar online, porque allí no puede aportar los archivos de prueba, pero, refiere la reclamante, que en ningún momento le informan de que hay que levantar un acta de rotura del envío en la entrega del mismo. El día 4 de Julio realiza una queja online y no hay modo tampoco de adjuntar archivos. El día 11 de julio recibo contestación en la que le comentan que hay un plazo de 7 días desde la entrega para levantar el citado acta y al hablar con la directora, la reclamante refiere que aquí sí le dice lo del acta.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "devolución del valor del seguro que aboné y de la cantidad de 11,75 que me costó el envío".

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: Primera. - El envío objeto de esta reclamación, Carta Certificada Nacional, se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2, por tratarse de un envío incluido en el Servicio Postal Universal, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en derecho. Segunda. - El reclamante cuantifica su pretensión en 71,75 €, que correspondería al valor de lo abonado para asegurar el envío, más la tarifa abonada para la remisión de un envío certificado, que, como más adelante se explicará, no sufrió ninguna incidencia, siendo entregado correctamente. Tercera.- En primer término, es necesario tener en cuenta la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales, de acuerdo a las garantías que se otorgan al envío, y determinar, de entre los existentes, cuál fue el que se contrató para cursar el envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según el servicio de que se trate Así, el citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14.1 clasifica los servicios postales en función de las garantías que se ofrecen a los

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

envíos, del siguiente modo: "1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado. a) Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general que, en todo caso, deberán ser, como mínimo, las contempladas en este Reglamento para todos los envíos postales. Tales envíos son confiados al operador, sin que medie recibo justificativo individualizado de cada uno de dichos envíos que permita identificar la dirección postal del remitente y del destinatario o, en su caso, documento comprensivo de varios envíos numerados en el que consten los citados datos. b) Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de éste, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario. c) Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro. En el presente caso, del justificante de admisión (Doc.2) del envío objeto de controversia se desprende que el remitente contrató un servicio certificado, por el que abonó una tarifa de 11.75 €, bajo la modalidad de Carta Certificada, con valor declarado de 60 €. En cuanto al régimen indemnizatorio que se aplica a los usuarios de los servicios postales, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Título II "Derechos de los usuarios de los servicios postales", artículo 12 "Derecho a percibir indemnización" dispone lo siguiente: "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. Cuarta. - Como se ha expuesto, en el justificante de admisión (Doc.2), se incluye la modalidad bajo la que se impone el envío, en el presente caso, carta certificada, constando además en dicho impreso las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO contratado, en los siguientes términos: Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. (...) 1.- Obligaciones del remitente 1.1.- (...) 1.2.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web [REDACTED], en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). [REDACTED] no admitirá envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o las cosas. 2.- Régimen de Responsabilidad Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED] Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web [www.\[REDACTED\].es](http://www.[REDACTED].es), en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED] Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Reembolso: (...) Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado; y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma



Comunidad de Madrid

natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio. 2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, robo, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al [REDACTED] a través de Internet (w[REDACTED]). 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. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto. (Puede consultar estos plazos en la página web v[REDACTED]s, en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]. También en las citadas "Condiciones Generales del Servicio" se informa a los usuarios de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta [REDACTED]. En concreto, esa información está disponible en las Oficinas postales, en la página web de [REDACTED] y en el teléfono de atención al cliente, y para que esa Junta Arbitral tenga conocimiento de las características del envío objeto de controversia –Carta Certificada- se transcribe una parte de la página web de esta Sociedad, en la que se recogen las coberturas y garantías: Garantías y plazos de entrega Si tu envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, desde [REDACTED] te indemnizamos. Si prefieres que la compensación sea cobrada por el destinatario, deberás presentarnos una autorización firmada. (...) Garantías Nacionales Por deterioro: • (...) • Indemnización: Desde el 27/06/2021 la indemnización será la tarifa abonada multiplicada por 10, más el valor declarado, en el caso de haberlo contratado. Anterior a esta fecha, la indemnización era de 30 euros más el valor declarado contratado. • En caso de siniestro, se abonará la menor de las siguientes cantidades: o Por el valor declarado. o Por reposición del objeto extraviado. o Por reparación del objeto dañado. • Condiciones: es necesario comunicar el deterioro en el momento de recepción del envío. De lo contrario, consideramos que el envío se ha entregado en buen estado. No podremos admitir reclamación por daño/deterioro o falta de contenido de estos productos si se constata con posterioridad a la entrega. El interesado conoce dicho contenido pues firmó el justificante de admisión, como se observa en el Doc.2, y bajo su rúbrica consta: Acepto y conozco las condiciones de servicio (...) Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para [REDACTED] una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del Teniendo en cuenta lo manifestado, no podrá argumentarse que los remitentes ignoren la posibilidad de utilizar servicios específicos que permiten garantizar el valor de los envíos y que conllevan una mayor garantía indemnizatoria en caso de siniestro. Quinta. - Como acredita la trazabilidad del envío (Doc. 3), fue admitido el 01/07/2024 y entregado al destinatario el 03/07/2024. Se acompaña asimismo prueba de que fue debidamente entregado (Doc. 4). No procede por lo tanto indemnización alguna. Al respecto hay que indicar que, cuando [REDACTED] detecta algún desperfecto o deterioro en los envíos, se levanta un acta de daños donde se recogen todas las observaciones sobre su estado. Y, aún en el caso de que no se haya levantado acta, se contacta con la unidad encargada de su distribución, por si en el momento de la entrega se hubiera observado alguna anomalía. En el supuesto que nos ocupa no figura acta y, conforme a la información proporcionada por la unidad encargada de la distribución del paquete, el envío fue entregado de conformidad. En este sentido se informó al reclamante mediante comunicación de 11-7-2024: "Estimado [REDACTED] Nos ponemos en contacto en relación a la consulta relativa al envío [REDACTED]. En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación te haya ocasionado y te agradecemos que nos la hayas trasladado. Comunicamos que nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado el caso, y no consta acta que refleje la rotura del 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." En virtud de lo expuesto, Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y se desestime la pretensión de la reclamante.

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

La mercantil refiere:

1º Condiciones: es necesario comunicar el deterioro en el momento de recepción del envío. De lo contrario, consideramos que el envío se ha entregado en buen estado. No podremos admitir reclamación por daño/deterioro o falta de contenido de estos productos si se constata con posterioridad a la entrega.

2º La mercantil refiere: "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".

3º Se aporta documento en el que manifiesta la forma de actuar en caso de reclamación por daño/deterioro, según las condiciones generales del servicio.

Firma Remitente o Autorizado

Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato.

Al confiamos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío.

1.- Obligaciones del remitente

1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente.
1.2.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o las cosas.

2.- Régimen de Responsabilidad

Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuentes o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantías fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto.

Reembolso: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe.

Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado; y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio.

2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, robo, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 900400004 o a través de Internet (www.correos.es). 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. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto. (Puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004).

3.- Protección de Datos

Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:

a. Para proceder a la prestación del servicio contratado.

b. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.

c. Para realizar actividades estadísticas (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, tanto telefónicas como por medios electrónicos, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios y su

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, no quedando acreditado que realizara el trámite de levantar el acta en el momento de entrega o durante los siguientes siete días naturales posteriores, como así consta dicha información en el documento de las condiciones generales del servicio.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.