



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13860.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de julio 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: El reclamante refiere que el día 12/07/2024 se realiza un envío de paquete por correo certificado para devolución de una cerradura de maletero de un vehículo el cuál no llegó nunca a su destino. La empresa por donde realizo el envío es [REDACTED], le solicito información acerca del envío y la contestación es que no me pueden dar que si me lo hubieran avisado lo hubiera pagado para realizar dicho seguimiento. información al no realizar el envío con número de seguimiento, información que no se da a la hora de la contratación del servicio. La reclamante refiere que toda esta información se le traslada después de una reclamación realizada.

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 solicita: "La devolución de lo que me costó la pieza enviada, ya que su empresa es la responsable del envío".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 09 de mayo de 2025 refiere: Primera. - El envío objeto de esta reclamación, al tratarse de una Carta Ordinaria, se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2º, al estar incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en derecho.

Segunda. - La pretensión del reclamante consiste en ser indemnizado con 67,50 € por el supuesto valor del contenido, motivado por el hipotético extravío de un envío ordinario. Tercera.- Con carácter previo a cualquier otra consideración, resulta imprescindible determinar la clase de servicio que utilizó el remitente para cursar el envío objeto de controversia a destino, y una vez precisado de qué prestación se trata, procede analizar la clasificación que la normativa postal hace de los servicios postales en función de las garantías que se otorgan al envío, ya que el importe de la indemnización al que tienen derecho los usuarios de los servicios postales, en el caso de que se dé alguno de los supuestos previstos como indemnizables, varía según la prestación de que se trate. Respecto de la primera cuestión, modalidad bajo la que se cursó el envío, hay que significar que, de la copia del ticket que consta en el expediente cuya captura de pantalla aportamos se desprende que se trata de una CARTA ORDINARIA. Es decir que para cursar el envío el remitente utilizó un servicio general u ordinario, prestación que se caracteriza porque que no existe justificante de la admisión donde conste la identidad del remitente y destinatario, tampoco trazabilidad del envío, ni recibo justificativo de la entrega: 3 Cuarta.- Una vez establecido el servicio utilizado para cursar el envío, la siguiente cuestión es analizar la clasificación de los servicios postales de acuerdo a las garantías que se otorgan al envío, y al

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

respecto el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en su artículo 14 y bajo la rúbrica "Servicios postales", enumera la clasificación de éstos, disponiendo textualmente: "1. De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios 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 en 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 de 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." Los servicios de envíos reseñados como generales en el epígrafe a) corresponden a los que en el argot postal se denominan envíos ordinarios, que se caracterizan porque no hay acreditación de su admisión ni de la entrega al destinatario, toda vez que ni la una ni la otra se singularizan ni realizan mediante resguardo o bajo firma, como por el contrario sí ocurre con las otras modalidades de servicio que se mencionan en el artículo arriba citado (certificados y con valor declarado). Tampoco se registra la trazabilidad del envío. 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..." En el mismo sentido, el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo de ministros de 1 de junio de 2021, en su "Apartado 9. Obligaciones en materia de tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones" de la "Sección segunda. Obligaciones impuestas al operador designado" contempla que: 4 "En los casos de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos que no sean debidos a causas de fuerza mayor, el operador deberá indemnizar a los usuarios, en el plazo máximo de 1 mes desde la estimación de la reclamación, con las siguientes cantidades que en todo caso serán fijas y únicas para cada uno de los siguientes tipos de envíos: – Carta certificada nacional: cantidad no inferior a diez (10) ni superior a doce (12) veces la tarifa total abonada por el usuario. – Paquete nacional: cantidad no inferior a cuatro (4) ni superior a seis (6) veces la tarifa abonada por el usuario. – Envíos con valor declarado: en los casos de pérdida, robo o destrucción total del envío se abonará el 100% del valor declarado además de lo que corresponda según el tipo de envío. En los casos de deterioro del envío la indemnización cubrirá la parte proporcional del valor declarado según el daño causado. – Envíos internacionales: para los envíos internacionales la indemnización será la que se establezca en el Convenio de la Unión Postal Universal y su normativa de desarrollo." De los preceptos expuestos se desprende que para los envíos ordinarios (servicios de envíos generales) como sucede en la presente reclamación, no existe previsión normativa que obligue a su indemnización, y ello es fácilmente comprensible, puesto que para que pueda exigirse responsabilidad con la consiguiente indemnización, la incidencia debe quedar fehacientemente acreditada, y en este tipo de envíos no es posible su demostración, puesto que como ya se ha indicado no se entregan bajo firma. Quinta. - Conviene reiterar que el envío objeto de controversia se cursó como CARTA ORDINARIA, modalidad que, al tratarse de un servicio general, no lleva asociado justificante de admisión donde conste la identidad de remitente, destinatario y figuren las condiciones del servicio contratado, tampoco existe evidencia de la trazabilidad del envío ni comprobante de



Comunidad de Madrid

entrega. Se debe aclarar, por si hubiere alguna duda al respecto, que el ticket de [REDACTED] que aporta el interesado al expediente no es el justificante de la admisión, donde debería constar la identidad del remitente, destinatario y las condiciones del servicio contratado. El número que figura en dicho comprobante, 287009420240712000190, 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: los siete primeros dígitos -2870094- la oficina de admisión, los siguientes números -20240712- la fecha de imposición (año, mes y día), y las últimas cifras -000190- indican el número de orden de la operación realizada. En el presente caso, al cursar el reclamante 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. Sexta. - Se debe informar que todos los clientes pueden consultar las garantías y condiciones de los diferentes productos que ofrece [REDACTED] (en la página web [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]), en cualquier oficina de [REDACTED] o a través del teléfono de atención al cliente [REDACTED]), por lo tanto, el interesado pudo optar por varias modalidades de productos. En apoyo de lo manifestado se pronuncia el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo contencioso Administrativo, Sección 5 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. El reclamante, pudiendo haber optado por alguna de las modalidades señaladas que sí ofrecen garantías y se entregan bajo identificación (certificado o valor declarado), decidió cursarlo como ordinario, 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. Séptima. - Aunque de conformidad con lo manifestado, el contenido y valor del envío es irrelevante, procede hacer una breve referencia a esta cuestión ya que conviene señalar que no se puede conocer el contenido ni valor de los envíos, ya que se cursan cerrados, y, además, porque la normativa postal, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución, prohíbe su apertura, al establecer que los operadores postales han de garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales (arts. 5 y 6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). Teniendo en cuenta lo anterior, el interesado no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera el valor que afirma, ya que podría ser cualquier otro. Octava. - En el sentido expuesto, el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad, le remitió carta el pasado 13 de agosto de 2024 (Documento nº 2) donde se le informa que: "Te informamos que, al tratarse de envíos ordinarios sin número de seguimiento, no podemos constatar la demora en la entrega, al carecer dichos envíos de trazabilidad. Te recordamos que en [REDACTED] dispones de otros productos a contratar con los que si podemos trazar la información de la entrega, y por tanto, asegurar los plazos de los que nos informas, así como ofrecerte las garantías asociadas" Nuevamente, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor se ha remitido carta de 24 de septiembre de 2024 (Documento nº 3) señalando que: "En este sentido les informamos que, a diferencia de otros tipos de envío, los envíos ordinarios no suelen tener número de seguimiento, y debido a ello no tenemos la información de la trayectoria del envío del reclamante, por lo que no podemos ofrecerle una información más ajustada que resuelva sus dudas" Novena. - En síntesis, no procede acceder a la pretensión indemnizatoria solicitada por el reclamante, toda vez que, para el producto contratado por el reclamante, carta ordinaria, la normativa postal no prevé indemnización alguna, al no poderse acreditar de manera fehaciente si ha sufrido algún tipo de incidencia. Décima. - 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: 6 * 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

Comunidad de Madrid

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 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. [...] 7 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 [REDACTED]. 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 declare: - Que no corresponde ningún tipo de indemnización al reclamante, pues para envío contratado (carta ordinaria) no se prevé ningún tipo de indemnización".

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y según el tiempo de envío realizado por el reclamante, no procede ningún tipo de indemnización al no estar contemplado entre las condiciones del servicio ofertado y contratado por el reclamante al ser una carta ordinaria y no contemplar dichas competencias.

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



Comunidad de Madrid

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.