



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16393.3/2024

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:

“Este reclamo lo hago ya que correos me ha contestado con un pago de 45,91 € y el costo de los documentos asciende a 222,37 €, por lo cual anexo, copia de documentos de los gastos ocasionados

Importe pagado. 8,55 €,

Factura de Notaria, 37 €.

Factura de arancel, 77,88 €.

Honorarios por documentos, 80 €.

Protocolo notaría 18,94 €.

Aviso de [REDACTED] 45,91 €”.

Solicita que se le retribuya el gasto 222,37 € por haber pagado dichos documentos y haberle ocasionado demoras e inconvenientes. Por esta demora (pérdida) de los mismos.

2. La reclamada presenta alegaciones, de 5.09.25, que se resumen en las siguientes:

1º) En respuesta de 24.10.24 se indica que:

“Le comunicamos que, revisada la incidencia que se nos traslada, y si bien nos consta su entrada en el país de destino, se ha determinado desde este departamento acceder a la indemnización por "extravío" del citado envío en virtud de la incidencia acaecida y de un tratamiento de la reclamación inadecuado.

Como compensación a esta incidencia, y de conformidad con las cláusulas contenidas en el resguardo entregado cuando se contrató el servicio, le ofrecemos la indemnización en la cuantía de 45,91 €, y que próximamente recibirá a través de Giro postal en su domicilio”.



Comunidad de Madrid

El giro fue remitido, aceptado y firmado por la reclamante el 29.11.24

2º) “Según consta en nuestros sistemas, tu envío ha llegado al país de destino y se ha realizado un primer intento de entrega al destinatario pero no ha sido posible localizarlo. Te recomendamos que te pongas en contacto con él para asegurarte que está al corriente de que tiene que recogerlo dentro del plazo que se le haya indicado.

3º) En cuanto a la indemnización:

“Se impuso el envío bajo la modalidad de CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL, SIN CONTRATAR SEGURO NI VALOR DECLARADO, lo que conlleva una indemnización fija en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Una vez determinado que el envío objeto de reclamación se cursó bajo la modalidad de carta certificada internacional sin asegurar, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa citada.

Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en los siguientes términos:

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.

1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento.

1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.

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 responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento.

2. Envíos certificados 2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento. (...)

Precisamente, el Reglamento del Convenio, en su artículo 22-001 bajo el epígrafe “Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados”, punto 2. Indemnizaciones 2.1 Envíos de correspondencia, prevé lo siguiente:

“2.1.1 El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 22.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG (...) Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, con excepción de la tasa de certificación, se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada.”

Hay que aclarar que el DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En el año en el que se ha impuesto el envío, 2024, 1 DEG = 1,2454 EUR (euro).

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

1º) La consumidora presenta la documentación acreditativa de los pagos realizados y de la devolución giro Correos: 45,91 €”.

2º) El giro de indemnización, conforme al Reglamento, por valor de 45,91 €, fue remitido, aceptado y firmado por la reclamante el 29.11.24

Comunidad de Madrid

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora ha enviado una carta certificada a Venezuela, que no ha llegado, perdiéndose la documentación que portaba en su interior. Solicita la indemnización pertinente, incluyendo además del coste del envío, el coste de tramitación de la documentación notarial que se incluía en la carta, que asciende a 222,37 €. Por su parte Correos le ha indemnizado con la cantidad de 45,91 €.

Como se trata de un envío internacional, es aplicable 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).

En su artículo 22, se establece la responsabilidad de los operadores. Para la pérdida de los envíos certificados, el apartado 2, subapartado 2.2 se indica que el expedidor tendrá derecho a la indemnización prevista en el Reglamento. A lo que el apartado 8 del mismo precepto añade que: "cuando deba pagarse una indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado, de una encomienda ordinaria o de un envío con valor declarado, el expedidor o, según el caso, el destinatario tendrá derecho, además, a la restitución de las tasas y los derechos pagados por el depósito del envío (...)"

El art. 22-001 Reglamento del Convenio fija la responsabilidad en 30 Derechos Especiales de Giro más las tasas. Es una indemnización fija.

Por lo tanto, procede la devolución a la consumidora de la cuantía prevista en el Reglamento más las tasas abonadas. Se trata de 30 Derechos Especiales de Giro más las tasas.

El DEG tiene actualmente un valor de 1,23 €, la cuantía a la que tiene derecho la consumidora es de $36,9 + 8,55 = 45,45$ €.

Correos realizó el cálculo en noviembre de 2024, momento en que el DEG tenía un valor algo superior, de 1,2454 EUR, por lo que la cifra resultante fue superior: $1.2454 \times 30 = 37,362 + 8,55 = 45,91$ €.

Dado que [REDACTED] ha devuelto la cantidad de 45,91 €, se ha producido la indemnización conforme a la normativa legal.

No procede la devolución del coste de realizar las escrituras, porque la indemnización está limitada normativamente en este caso. Para tal caso, habría sido necesario enviar la documentación con seguro de valor declarado, declarando como valor de la documentación las cantidades abonadas para obtener las escrituras notariales. Aunque se hayan perdido los originales, bastará con solicitar una copia de las mismas en la Notaría y volver a enviarlas (o enviar una copia de las mismas y no el original).

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



Comunidad de Madrid

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, por entender que la entidad reclamada ha realizado ya la indemnización conforme a la normativa internacional (art. 22 CUPU), y que no puede reclamarse como daños el valor de la escritura notarial enviada en la carta certificada.

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 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

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid