



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00127.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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:

"pérdida de envío certificado en el cual iban documentos oficiales (DNI y tarjeta de discapacidad) de su hijo menor. Cuantifica la cuantía reclamada en la solicitud de arbitraje en 172 euros (15-12-2023)".

En la reclamación previa que interpuso ante [REDACTED] en octubre de 2023, indicó que el envío se hace por carta express, para que su hijo pudiera volar desde la Palma y como [REDACTED] perdió la documentación, se perdió el vuelo y tuvo que sacar billetes para otro, más caro.

El importe del billete fue de 550 euros+ 4 viajes de taxis por importe de 12 euros, + gastos DNI, 12 euros, +gastos de comida y manutención 200€, + medicamentos: 30 €.

Muestra su disconformidad con los 160 euros que le han pagado. Solicita indemnización por daños y perjuicios.

Consta incorporado un documento fechado el 15 de septiembre de 2023, en la que tras la reclamación presentada, la empresa contesta a la consumidora, reconociendo que el envío se ha dado por extraviado y según política de calidad y garantías le informan de que le corresponde una indemnización que asciende a 160 euros, que recibirá mediante Giro en los próximos días.

Constan incorporadas al expediente 2 denuncias ante la Comisaría de la Policía Nacional de Alcalá de Henares, interpuestas por la reclamante, frente a la reclamada el día 11 y 12 de agosto de 2024.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA reclamada presenta escrito para este acto de audiencia, de las que se dio traslado a la solicitante y mediante el que formula las siguientes alegaciones:

1. El envío objeto del presente procedimiento se trata de una CARTA CERTIFICADA, por lo que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

se encuadra dentro de los productos incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal (letra a) y, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en derecho.

2.- destacan, con carácter previo, que la [REDACTED] interpuso en fecha 11 de agosto de 2023, denuncia ante la Dependencia de Alcalá de Henares de la Dirección General de la Policía Nacional por los mismos hechos al entender que [REDACTED] había perpetrado un ilícito penal (así se evidencia del atestado nº22324/23 que la reclamante aporta y que consta en el expediente). Sobre lo anterior, debemos mencionar que la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en su artículo 2.1, establece que sólo “son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho”.

Por su parte, el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo indica: “Artículo 2. 2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, esta Sociedad alega falta de competencia objetiva de la Junta para conocer de la reclamación planteada, por tratarse de materia no disponible y existir prejudicialidad penal sobre la misma, debiendo por ende, abstenerse de dictar un laudo sobre el fondo del asunto

3.-Subsidiariamente a lo anterior, para el improbable supuesto de que el organismo al que tenemos el honor de dirigirnos entre a conocer sobre el fondo, debemos especificar que el producto contratado por la [REDACTED] ha sido una carta certificada (nºVD0CTE0000795860038700R), impuesta el 04 de agosto de 2023 en la Sucursal 1 de [REDACTED] de Alcalá de Henares, siendo su destinataria [REDACTED]

4.-La remitente contrató, con carácter adicional, el valor añadido de “VD” (valor declarado) por importe de 100 euros, habiendo abonado la cantidad total de 6 euros. Así se desprende del justificante de admisión del envío (documento anexo nº2), así como también del informe de seguimiento de la carta (documento anexo nº3): Tras las reclamaciones nº1-161954012228 y nº1-162531679432 presentadas por [REDACTED] en fechas 11 de agosto de 2023 y la el 29 de agosto de 2023, respectivamente, ante el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], esta Sociedad, pese a las investigaciones realizadas, no pudo certificar la entrega al destinatario del envío, por lo que acordó indemnizar a la remitente con la cantidad de 160 euros en virtud de giro postal. Así se le comunicó a la [REDACTED] en virtud de sendas cartas de 15 de septiembre de 2023, en las que se refiere: “(...) le confirmamos que, conforme a nuestra política de calidad y garantías, le corresponde una indemnización por valor del importe de 160 euros a ser abonada en los próximos días mediante Giro (...)” En cumplimiento de lo acordado, [REDACTED] emitió el giro postal nº ED21297595XOF por importe de 160 euros, el cual consta debidamente abonado a la [REDACTED] en fecha 26 de septiembre de 2023 en la

5.-En cuanto al régimen indemnizatorio que se aplica a los usuarios de los servicios postales, el artículo 12 “Derecho a percibir indemnización” de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, 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 declara 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:



Comunidad de Madrid

“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

Por lo tanto, tratándose de una carta certificada con valor declarado de 100 euros, por la que la reclamante pagó 6 euros, resulta una indemnización máxima a percibir de 160 euros: $100 + (10 \times 6) = 160$ euros.

█ desconoce el contenido y valor de los envíos, ya que se cursan cerrados, y, además, la normativa postal, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución, prohíbe su apertura.

6.-La █ reclama en cada una de las reclamaciones presentadas, un importe completamente diferente por los mismos hechos • En la hoja de reclamaciones de 29 de agosto de 2023 reclama la devolución del supuesto coste de cuatro viajes en taxi (15 euros) y del vuelo (505 euros). Pero, en su reclamación de 13 de octubre de 2023, dichas cantidades (sin explicación alguna), aumentan, reclamando por el vuelo 550 euros.

• En la solicitud de arbitraje (supuestamente por los mismos daños) reclama una cantidad muy inferior a la inicial, minorando su pretensión indemnizatoria a la cuantía de 172 euros. En definitiva, no solo la reclamante no ha aportado facturas justificativas de los gastos que reclama, sino que tampoco ha justificado la necesaria relación de causalidad entre dichos daños y el hecho de que se haya extraviado una carta, por lo que, habiéndosele abonado ya la indemnización máxima legal y contractualmente procedente, procede desestimar íntegramente su pretensi

Tras lo cual y, previa deliberación, **el Colegio Arbitral se pronuncia en primer término examinando su propia competencia** a tenor de lo establecido en el art. 22 de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de Arbitraje, y teniendo en cuenta la **alegación formulada por la empresa de falta de competencia objetiva** de la Junta para conocer de la reclamación planteada, al entender que la materia no es disponible y existir prejudicialidad penal sobre la misma.

A este respecto este Órgano arbitral está facultado para decidir sobre su propia competencia y examinado el motivo alegado por la empresa referida el contenido de las denuncias policiales presentadas, **se desestima esta excepción**, ya que las mismas no refieren cuestión de prejudicialidad penal alguna. No se plantea la comisión de ningún posible ilícito penal por parte de la entidad reclamada, sino que simplemente recogen una puesta en conocimiento de los hechos acaecidos, al tratarse del extravío de documentación oficial (DNI, Tarjeta acreditativa de grado discapacidad etc).

En consecuencia la materia del presente conflicto, sobre el que se pronunciará el Colegio Arbitral, no se recoge excluida en el art. 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo y por tanto sí es objeto de arbitraje.

Entrando en el fondo del asunto, se emite el correspondiente LAUDO, en DERECHO: **DESESTIMAR la pretensión de la reclamante** relativa a su solicitud de abono de una serie de gastos ocasionados como consecuencia de la pérdida/ extravío del envío de una carta certificada impuesta el 4 de agosto de 2023, en la sucursal 1 de █ de Alclá de Henares, ya que NO ha aportado ninguna documentación acreditativa de dichos gastos.

De acuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa y que la solicitante no niega, █ ha indemnizado a la reclamante y le ha hecho un abono, mediante Giro Postal importe de 160 €,



Comunidad de Madrid

correspondiente al derecho establecido a favor de la reclamante en los supuestos previstos en el artículo 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, para los casos de pérdida de los envíos postales certificados y con valor declarado y de acuerdo con el Plan de prestación del Servicio Postal Universal, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, en su apartado 9.

Se establece que el operador debe indemnizar al usuario para una carta certificada nacional, con una cantidad no inferior a 10 veces la tarifa total abonada + el 100 % del valor declarado. En el presente caso 160 euros.

Así mismo en el justificante de entrega del envío del remitente, se aceptan las condiciones generales del servicio, con remisión a la página web, para su consulta, entre las que constan el régimen de responsabilidad de la empresa y el régimen de garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]