



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1259/2022

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos SA, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de abril de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama revisión de las cámaras de seguridad para averiguar el paradero de un paquete extraviado, valorado en unos 450 euros. Cantidad que se pide como indemnización más el coste del envío en caso que no aparezca dicho paquete.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, relata en su escrito de reclamación como en agosto de 2022 entregó un paquete en una oficina de correos de Burgos para su envío a la localidad de El Saler. Dicho paquete pesaba aproximadamente 18 kgs, con unas medidas de 53cmx53cmx53cm.

Dicho paquete no llegó a destino y nadie le ha podido dar una explicación de lo ocurrido con el mismo. El valor del envío asciende a 450 euros. Entiende el consumidor, que fácilmente, y revisando las cámaras de los almacenes de reparto de correos, ya que el paquete es fácilmente reconocible, se podría dar o con el paradero o al menos con una explicación de lo sucedido.

Explica que la operadora Correos da directamente el envío por perdido.

Se adjunta a la reclamación varias fotografías de la caja enviada, así como resguardo del envío, por un importe de 36,40 euros por el producto contratado "Paq Estándar Domicilio."

Así como la respuesta de correos a su reclamación, en la que se da por perdido dicho envío.

Por todo ello, además de pedir una investigación exhaustiva revisando las cámaras de seguridad, el Sr. XXXXX, reclama que se le indemnice con el valor de lo perdido, 450 euros, más el coste de dicho envío, 36,40 euros. Un total de 486,40 euros.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la operadora de Correos reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de fecha de 24 de abril de 2023, con el que se da por presentada a la audiencia, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, apunta en primer lugar las condiciones de su adhesión al sistema arbitral de consumo, por una parte, cuando se trate de productos relativos al Servicio Postal Universal que presta, de acuerdo al art. 21 de la Ley 43/2010, del servicio postal universal. Así las reclamaciones sobre cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas de cualquier tipo hasta 2 kilogramos, y los paquetes postales con o sin valor comercial, con un máximo de 20 kilogramos, se resolverán de acuerdo a las responsabilidades establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable. Por tanto, el arbitraje se debería resolver en derecho.

En segundo lugar, el resto de servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, ha de considerarse “en el más amplio sentido”, con una limitación de cuantía máxima indemnizable a través de la vía arbitral de 210 euros. Lo cual supone la posibilidad de resolución en equidad, hasta el límite indicado. Por tanto, al encuadrarse en la segunda categoría de productos, de acuerdo con las Condiciones generales de contratación y aplicables al servicio contratado (Paq Estándar Domicilio) las condiciones se sujetan a las específicas de cada producto.

La operadora informa que se ha dado orden de gestionar un reembolso a través de giro postal. por un importe total de 150,66 euros, el cual se desglosa por 6,43 euros por kilogramo facturado más el coste del envío. Giro enviado el 3 de octubre de 2022 y cobrado por el consumidor en esa misma fecha.

Es por ello que, desde la operadora reclamada, a pesar de disculparse por las molestias ocasionadas, entienden bien aplicadas las condiciones para indemnizar, ya que, si el consumidor no lo declara, los paquetes se entregan cerrados y así han de continuar hasta la llegada o entrega al destinatario. Por lo que resulta imposible entrar en una valoración indemnizatoria diferente de la que prevén las condiciones generales y particulares de contratación para sus productos.

Por todo ello, solicita que sean rechazadas las pretensiones del reclamante y se acuerde el archivo del expediente.

CONCLUSIONES

1a. Vista la respuesta de la empresa reclamada, en la que, detalladamente, se explican que se debería haber hecho para poder proceder a una compensación completa: declarar el valor del envío y en consecuencia asegurarlo. Dicha

declaración no se realizó, y tampoco se aseguró el envío, lo que hubiera permitido al consumidor garantizar una “mayor cuantía indemnizatoria” en caso de pérdida, o cualquier incidencia sobre la integridad del envío.

Como se contrató para el envío el producto Paq Estandar Domicilio, sin valor asegurado, sólo cabe una indemnización fija, tal como se establece en las condiciones particulares de dicho producto. En la forma en que la operadora calculó y indemnizó al consumidor. Y todo ello fundamentado en el secreto de las comunicaciones postales que se establece como derecho fundamental en la Constitución Española. Sólo el remitente y el destinatario, tienen derecho a conocer el contenido del paquete, y así obró la operadora Correos.

Ni siquiera si dicho contenido hubiese sido declarado, se hubiera procedido a la apertura del mismo. Se declara un valor y se asegura el mismo por una cantidad proporcional.

Tal como se indica el consumidor cobró dicho giro el mismo día que le fue enviado, por un importe de 150,66 euros.

Por todo lo expresado, y al no tener tampoco este árbitro por una parte herramientas para valorar el contenido tal como lo hace el consumidor, ni la posibilidad de aplicar las soluciones que reclama a la empresa, ya que son estas con su oferta pública de adhesión al sistema arbitral, las que deciden voluntariamente las materias objeto de arbitraje y las formas posibles de resolución, debe entenderse y así se hace como buena la indemnización aplicada por la empresa reclamada.

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

DESESTIMAR LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, y dar por buena la indemnización satisfecha al consumidor por la empresa efectuada el 3 de octubre de 2022 por un importe de 150,66 euros, al no haber valor declarado ni asegurado del paquete extraviado.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 9 de junio de 2023

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell