



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 818/24

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: S.E. Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Pérdida de ciertos artículos enviados a través del servicio de paquetería Premium contratado con Correos.

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE

Recuperar las pertenencias que faltan en los paquetes.

HECHOS

D^a XXXXX contrató con Correos el envío de 8 paquetes en la modalidad Premium el 9 de julio de 2024.

Dos de los paquetes fueron entregados el 11 de julio de 2024 sin que la reclamante hiciera constar reservas en el momento de la entrega, firmando el acuse de recibo del material recibido.

Dentro de los 7 días naturales siguientes a la fecha de la entrega, la Sra. XXXXX presentó una reclamación ante Correos, presentando fotos de los desperfectos en las cajas y en ciertos artículos. Reclamación que no fue atendida por la empresa, entre otras cuestiones, por estimar que se realizaban fuera de plazo.

La reclamante presentó solicitud de arbitraje con fecha de entrada 18 de octubre de 2024, pidiendo la devolución de sus pertenencias dañadas o extraviadas. La aceptación de la solicitud de arbitraje no ha podido ser notificada a la reclamante a través de los medios señalados en su escrito. Por su parte, Correos respondió en sus alegaciones de 14 de febrero de 2025 falta de concreción en la solicitud, que los paquetes fueron entregados correctamente con ausencia de reservas, y que la vía penal sería en todo caso la adecuada, al calificar la situación la reclamante de "expolio".



MOTIVACIÓN

1. FALTA DE “CONCRECIÓN” DE LA SOLICITUD

La reclamante solicita en su escrito “recuperar mis pertenencias”, referidas a los artículos extraviados en los envíos afectados.

Dado que los artículos no fueron objeto de un aseguramiento extra que detallara su contenido y valor, no es posible atender esa petición.

Sin embargo, se debe interpretar la petición ajustándola a lo que sí se puede amparar, que es una indemnización por los daños que también declara haber sufrido en los paquetes.

El hecho de que el consumidor no defina con exactitud la pretensión no obsta por tanto a que el juzgador interprete dentro del contexto de la demanda cuál es el objetivo u objetivos que persigue con la demanda de arbitraje.

En este sentido, la reclamante no solo dice que le faltaban algunos artículos, sino que los paquetes estaban dañados, y que algunos de los artículos presentaban desperfectos. De lo cual es fácil inferir que ante un daño se solicite una indemnización que los resarza.

En las alegaciones de Correos se argumenta que nos encontramos ante un supuesto estipulado en el artículo 48.3.a del Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, artículo que describe:

“Terminación de las actuaciones y laudo:

3. El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto:

a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.

Esta norma no está en vigor, dado que el RD 231/2008 fue derogado en este punto por el RD 713/2024 de 23 de julio, que entró en vigor el 13 de agosto de 2024, mientras que la solicitud de arbitraje tuvo entrada en la Junta Arbitral en fecha 18 de octubre de 2024, por tanto, se le aplica la nueva normativa, de acuerdo con la Disposición Transitoria Única, en su punto primero, a sensu contrario:



“1. Las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en la fecha de la citada presentación.”

Por su parte, el art. 44.2 establece:

“Terminación de actuaciones y emisión del laudo arbitral.

...

2. El órgano arbitral designado dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, en los siguientes supuestos:

a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio...”

Como se puede comprobar, se omite la mención a la concreción de la solicitud como motivo de dar por finalizadas las actuaciones. Lo cual hay que entender como la voluntad del legislador de forzar una interpretación a favor del consumidor, posición débil frente a la empresa, al que no se le puede exigir una formación o conocimiento determinado en estos asuntos, y, por tanto, si del contexto de la demanda se puede inferir qué es lo que pretende o puede pretender el reclamante, se ha de estar a esa interpretación.

2. CALIFICACIÓN JURÍDICA DE LOS DAÑOS SUFRIDOS

Argumenta Correos en su escrito, que la vía penal es la adecuada, dada la calificación que realiza la reclamante en su solicitud al comentar que ha sufrido *expolio* en alguno de sus envíos.

Recordar a la reclamada, de nuevo, que no es posible atribuir al consumidor una preparación jurídica determinada que le permita utilizar con la debida propiedad conceptos jurídicos, que hay que entender se utilizan de manera coloquial o vulgar.

Sorprende en cualquier caso que la responsable de la unidad contenciosa de Correos, a la que sí es de suponer una preparación jurídica por encima de la media, desconozca que el delito de *expolio* solo se refiere penalmente a bienes que integran el Patrimonio Histórico Español, y que de hecho, no existe en el código penal como tal, sino a través de la La Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio



Histórico Español que regula la protección, conservación y sanción de daños sobre bienes que forman parte del patrimonio histórico.

En su artículo 4, establece que *el expolio se refiere a cualquier acción que deteriore, destruya o sustraiga bienes que formen parte del patrimonio histórico, impidiendo su disfrute y conservación.*

El artículo 40 de esta ley impone sanciones administrativas para los casos de expolio, mientras que el artículo 323 del Código Penal castiga penalmente la destrucción o alteración de bienes protegidos.

Por tanto, la mención al expolio que realizar la reclamante no tiene mayor valor jurídico que expresar una situación que describe con total claridad en el resto de su solicitud, esto es, le faltan artículos y las cajas han venido con desperfectos.

Así que salvo que la responsable de la unidad contenciosa de Correos estime que los artículos que venían en las cajas pertenecen al Patrimonio Histórico Español, lo cual sería doblemente extraño porque Correos dice desconocer el contenido de los paquetes, no es necesario enviar a la reclamante al Juzgado de Instrucción.

3. LIMITACIONES EN LAS OFERTAS PÚBLICAS DE ADHESIÓN

Una de las modificaciones de más calado del RD 713/2024 es la desaparición, en el artículo 24, de la posibilidad de incluir limitaciones de cualquier tipo en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios.

En la disposición transitoria única se dispone que *"las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario."*

Se ha optado por esta opción para una mayor protección de los consumidores, entendiendo la falta de adecuación expresa de las ofertas al nuevo texto como aceptación de la desaparición de las limitaciones.

Por tanto, el 13 de febrero de 2025 se cumplió el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor del RD 713/2024, el 13 de agosto de 2024, y según consta a la Junta Arbitral, Correos ha modificado su oferta indicando que no hay limitaciones, pero debe resolverse en derecho.



Sorprende pues que se aluda en las alegaciones de Correos al Real Decreto 231/2008 derogado, ignorando esta previsión de la nueva norma, y desconociendo el alcance actual de la modificación realizada por la empresa, máxime cuando las alegaciones presentadas han sido firmadas digitalmente el 14 de febrero de 2025, es decir, con posterioridad a la fecha fin del plazo de los 6 meses.

Por tanto, actualmente, y con independencia de la fecha de solicitud del laudo, la limitación de 210 € por reclamación ya no es aplicable.

Pero es que, aunque lo fuera, sería discutible que el límite mencionado lo fuera por la solicitud y no por cada uno de los envíos facturados independientemente. Ya que la forma en que se presentan las reclamaciones no cambia el hecho de que se pagó de manera independiente por los envíos afectados, por lo que la cobertura jurídica debe ser la misma, con independencia de que se presente en la misma solicitud o en varias.

4. BASE DE LA INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA O DETERIORO

El nuevo Real Decreto 713/2024 no establece una indemnización por kilo transportado. Esa compensación sigue regulándose según la normativa postal anterior, específicamente el Real Decreto 1829/1999, que en su artículo 34 fija la indemnización en 6,67 €/kg para envíos nacionales no asegurados.

Aunque el RD 1829/1999 está derogado parcialmente, esta parte sigue aplicándose porque el nuevo RD 713/2024 no ha establecido una nueva tabla de indemnizaciones por peso.

Por tanto, en ausencia de otra norma específica, se sigue aplicando el criterio de 6,67 €/kg para calcular la indemnización en caso de pérdida, deterioro o falta de contenido en paquetes no asegurados.

Por otro lado, establecen las Condiciones Generales de Contratación de Correos, que, en caso de pérdida o deterioro de un envío, el cliente tiene derecho a:

- La devolución del importe abonado por el servicio contratado.
- Una indemnización adicional en función del peso del paquete, conforme al artículo 34 del Real Decreto 1829/1999 (6,67 €/kg para envíos no asegurados).



Y esta sería la base de indemnización a aplicar al presente supuesto, devolución de la tarifa por cada envío dañado, e indemnización de 6,67 €/kg.

5. LOCALIZACIÓN DE LOS ENVÍOS AFECTADOS

Según las alegaciones de Correos, *"la reclamante aporta, de forma manuscrita, los códigos PKODQ1000015134L, PKODQ1000015141V y PKODQ1000015139R, que se refieren a números de expedición y con esos datos no es posible identificar los envíos asociados a los mismos."*

Sorprende que Correos diga que a unos códigos de expedición no se le puedan asociar números de envío. De hecho, la propia Correos aporta tres números de envío en los que se deduce cual es el número de expedición:

Cód. envío: PKODQ10000151390107014M..... Exp *PKODQ1000015139R*

Cód. envío: PKODQ10000151410107014K..... Exp *PKODQ1000015141V*

Cód. envío: PKODQ10000151340107014T..... Exp *PKODQ1000015134L*

Sería difícil de creer que esa coincidencia fuera casualidad, y en cualquier caso, de un código de expedición, Correos tiene que poder identificar un código de envío. Según relata la solicitante, y confirma la trazabilidad de los envíos aportada por Correos, los daños se produjeron en dos paquetes con envíos distintos, entregados el 11 de julio.

Por tanto, descartamos el envío 7014M que fue entregado el 10 de julio.

Concluyendo que los paquetes y envíos afectados son los siguientes:

PKODQ10000151410107014K

Enviado el 9 de julio, entregado el 11 de julio.

Importe 36 €. Peso 6,195 kg.

Este es el envío al que hace referencia la reclamante cuando habla de "maleta" de la que faltan varias prendas de vestir.

PKODQ10000151340107014T

Enviado el 9 de julio, entregado el 11 de julio.

Importe 119,49 €. Peso 15,275 kg.



Este es el envío al que se refiere como “caja armario” con artículos también que han sido extraviados o manipulados.

6. ENTREGA DE LOS PAQUETES Y PRUEBA DE CONFORMIDAD

Siguiendo con las alegaciones de Correos, esta 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.”

Sin embargo, la propia página web de Correos, indica en la modalidad Premium:

“Por deterioro: Plazos para que la reclamación pueda dar lugar a indemnización: se deberá poner de manifiesto en el momento de la entrega o dentro de los siguientes 7 días naturales a la entrega.”

Por tanto, la limitación temporal al momento de la entrega no existe. Lo cual es lógico por varios motivos.

En primer lugar, dista mucho de poder llamarse “albarán de entrega” a una mera firma digital del destinatario en un recuadro. Correos no entrega un albarán de entrega formalizado, informando al cliente de que puede dar la conformidad al paquete e indicarlo en el albarán, o realizar la reserva que considere, sino que hace firmar al cliente un acuse de recibo digital, que se reproduce:

Parece claro que de este documento Correos no puede argumentar que la clienta está conforme con el envío sino solo que ha recibido unos envíos.

- El documento solo dice: *“La que suscribe declara haber recibido 6 envíos de la relación Entrega múltiple.”*
- No se mencionan los códigos de envíos a que se refiere la entrega.
- No figura la fecha de entrega.
- No hay espacio o casilla donde figure la mención a realizar una reserva.
- No figura un sello o anagrama de Correos que indique la procedencia.



Por otro lado, los agentes de Correos no utilizan un protocolo de actuación al realizar la entrega, que permita comprobar in situ y en ese mismo momento la conformidad de la mercancía con la seguridad cierta de que todo está en regla. Máxime con paquetes de gran volumen y peso como es el caso, en el que uno de los envíos supera los 15 kg.

De nuevo Correos supone en el cliente una preparación y pericia que no es posible aceptar, dado que la conformidad de un paquete no siempre es visible a simple vista, e incluso puede no tener signos visibles exteriores de daños y sí tenerlos la mercancía que contiene, con lo cual solo al examinar la mercancía se puede concluir que todo está en perfectas condiciones.

Correos no puede, por otro lado, suponer una declaración del consumidor a sensu contrario deducida de un acuse de recibo que no aporta ningún tipo de información sobre el envío. En ninguna parte del documento afirma el cliente que los paquetes y la mercancía esté en perfecto estado. No es posible deducir de una omisión, una declaración positiva sobre el estado del paquete.

En conclusión, la propia Correos establece el plazo de 7 días naturales para poner de manifiesto las deficiencias del envío. Y lo hace seguramente consciente de que no tiene un protocolo de actuación en la entrega que permita la comprobación del estado de los envíos.

Y por tanto, la salvedad en la entrega solo puede ser expresa y a voluntad del cliente. Pero a contrario no. El hecho de que un cliente no realice observaciones sobre el estado de los envíos no puede implicar en ningún caso, la conformidad, sino solo pasados los 7 días naturales que otorga Correos, sin que haya una expresa reclamación sobre el estado del envío.

También es curiosa la alegación que realizar Correos sobre las fotografías presentadas, al decir:

“Esas instantáneas sólo demuestran el estado en el que se encontraban los paquetes y los artículos cuando fueron tomadas, pero no acredita que ese fuese el estado exterior de los paquetes en su entrega, toda vez que no hay nexo de unión con los envíos objeto de controversia.”

La pregunta es obvia: ¿Por qué no realiza Correos una instantánea en el momento de la entrega? ¿Por qué solicita Correos al reclamar el cliente que este aporte fotografías del estado de los paquetes si luego las va a poner en duda?



No es responsabilidad del cliente la inexistencia de un protocolo adecuado en la entrega de mercancías que acredite el estado de los paquetes en el momento de la entrega. Por tanto, Correos es quien debe asumir las consecuencias de su inexistencia, no el cliente. En definitiva, el consumidor puede reclamar a Correos aun no realizando ninguna salvedad en la entrega, durante un plazo de 7 días naturales, y aportando, como la propia Correos le reclama en sus escritos, fotos o pruebas del deterioro causado, tomadas cuando se cerciora de que existe un daño o desperfecto en los envíos.

7. INCOMPARECENCIA DE LA RECLAMANTE

La reclamante dispuso un número de móvil y dirección postal de contacto, pero ha sido imposible notificarle la documentación del presente expediente, lo cual podría implicar consecuencias que le podrían causar un perjuicio a sus intereses.

La posibilidad de no entrar en el fondo del asunto y dictar el archivo del expediente se ha valorado, pero teniendo en cuenta que los bienes perdidos no estaban asegurados, el límite indemnizatorio por kilo y devolución de tarifa sería el mismo en esta sede o en sede judicial, por mucho que la reclamante quisiera una indemnización superior. Por este motivo, es preferible dictar laudo y no hacer más costoso el proceso de reclamación tanto en tiempo como en dinero que supondría acudir a los tribunales ordinarios, que finalmente, si estimaran la demanda, otorgarían una indemnización similar dada la limitación del objeto del litigio a los daños y desperfectos de los envíos con los criterios indemnizatorios que establecen las condiciones generales de Correos. Pero sí se va a considerar la falta de notificación como un hecho con relevancia jurídica suficiente como para condicionar el fallo del presente laudo.

8. CALCULO DE LA INDEMNIZACIÓN

El cálculo de la indemnización que correspondería por los daños sufridos en los paquetes, de acuerdo con límites que establece Correos, sería el siguiente:

PK0DQ10000151410107014K

Importe 36 €. Peso 6,195 kg × 6,67 €/kg = 41,31 €

PK0DQ10000151340107014T

Importe 119,49 €. Peso 15,275 kg × 6,67 €/kg = 101,88 €

Suma Total: 36 + 41,31 + 119,49 + 101,88 = 298,68 €



Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

Se estima la solicitud de la Sra. XXXXX, en los siguientes términos:

- a. Correos deberá pagar la cantidad de 298,68€ a la reclamante en concepto de indemnización por daños y desperfectos en los envíos, mediante transferencia bancaria a la cuenta que esta designe, en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a aquél en que la Sra. XXXXX solicite a Correos el pago de la indemnización.
- b. Transcurridos 6 meses desde el primer intento de notificación de este laudo a la Sra. XXXXX sin que se haya logrado notificar, se decretará el ARCHIVO de las actuaciones, dejando sin efecto la indemnización anterior, y quedando expedita, en su caso, la vía judicial ordinaria.
- c. Si dentro del plazo anterior, la Sra. XXXXX hace acto de comparecencia, dispondrá de un plazo de 20 días hábiles para solicitar de manera fehaciente a Correos, por cualquier medio que deje constancia, su voluntad de solicitar la indemnización otorgada en este laudo. Transcurrido este plazo sin realizar la solicitud, se decretará el ARCHIVO de las actuaciones, dejando sin efecto la indemnización otorgada, y quedando expedita la vía judicial ordinaria.

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.