

## LAUDE: 248/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va enviar una càmera de vídeo, mitjançant correu certificat internacional, que no va arribar al seu destinatari, i afegeix que al dia següent de l'enviament va comprovar que es tractava d'una compra fraudulenta i va sol·licitar a la part reclamada la cancel·lació de l'enviament realitzat i la devolució de l'objecte controvertit. La part reclamant sol·licita l'abonament del valor de l'objecte enviat, que quantifica en 650 €. La part reclamada manifesta que, de conformitat amb el servei contractat, amb la modalitat de carta certificada, correspon la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua, atès que els consta que el paquet objecte de controvèrsia va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destí, però no s'ha pogut verificar el lliurament al seu destinatari. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta, i afegeix que la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua ascendeix a la quantitat de 61,71 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents

### FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que va enviar una càmera de vídeo a través de correu certificat a una localitat anglesa; afegeix que es tractava d'una venda de l'article mitjançant la web [REDACTED] però que al cap d'un dia d'efectuar l'enviament esmentat va comprovar que la compra era fraudulenta, ja que es tractava d'una organització que opera per internet valent-se de suposats correus electrònics d'una entitat bancària per cobrar l'article, que no existeix.

Seguidament assenyala que, transcorreguts dos dies des de l'enviament esmentat, es va personar en l'oficina de la part reclamada amb la intenció de sol·licitar la cancel·lació de l'enviament esmentat, així com la devolució de l'article. Segons detalla, des de l'esmentada oficina es va gestionar una demanda internacional de devolució per a l'oficina postal d'aquella localitat anglesa. Afegeix que una vegada transcorregut un mes i mig, afirma que va rebre una carta des del servei d'atenció al client de la companyia reclamada en el qual s'explicava que, després d'efectuar les investigacions oportunes, no havien pogut esbrinar res sobre l'enviament.

Afegeix que des de la companyia li oferien una indemnització de 61,71 €, que, segons assegura, ha rebutjat. Assenyala que, al seu entendre, un enviament certificat hauria d'estar controlat des del moment de l'expedició fins a l'instant del seu lliurament, atès que per aquest motiu la part reclamada disposa d'una web per al seguiment d'enviaments.

La part reclamant aporta còpia del rebut d'enviament objecte de la present controvèrsia, amb la modalitat de carta certificada, per un import total de 24,35 €, còpia de l'escrit de reclamació i carta de la part reclamada amb data 5/12/18.

La part reclamant sol·licita el reintegrament del valor del objecte enviat, que valora en 650 €.



La part reclamant, en escrit amb data 21/10/2019, manifesta que es reitera en les seves al·legacions anteriors, i repeteix que el paquet postal certificat que va enviar a través de la companyia reclamada contenia una càmera de foto i vídeo, raó per la qual va decidir fer l'enviament amb les garanties que ofereix l'empresa en el seu web, a domicili i sota signatura.

Seguidament indica que, després de reclamar les dades de lliurament, des de la companyia se li va enviar una carta en la qual s'admetia la impossibilitat d'esbrinar si el paquet va ser lliurat, on i a qui; i se li ofería una compensació de 61,71 € pel fet d'haver extraviat l'enviament, quantitat que va rebutjar.

A continuació remarca que, al seu entendre, la companyia ha incomplert el seu contracte de lliurar aquest paquet certificat, ja que mai va saber on es va lliurar el paquet, ni va aconseguir la signatura de la persona que el va rebre, al contrari del indica en el seu web on s'informa sobre les garanties i seguretat dels paquets internacionals certificats, amb el resultat que el paquet es va perdre.

Aporta una còpia d'impressió de les captures de pantalla del web de la companyia on ofereixen les garanties d'enviaments internacionals de paquets.

La part reclamada, en escrit de data 4/11/2019, efectua les manifestacions i al·legacions següents:

1.- Que [REDACTED], SA, està subjecta als laudes que dictin les juntes arbitral de consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest sistema arbitral.

2.- Assenyala que, amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, va caldre fer una revisió de la seva oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el primer punt d'aquesta oferta, per la qual cosa amb data 18 de febrer de 2011 es van presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió, que es detallen a continuació:

a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 43/2010; és a dir, les cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes, i els paquets postals, amb o sense valor comercial, de fins a 20 kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.

b) Per a la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el més ampli sentit, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral, a 210 €.

Per tot plegat, efectuen les al·legacions següents:

Primera.- Indiquen que l'enviament objecte d'aquesta reclamació s'enquadra dins dels descrits en el punt a) de l'expositiu 2", en tractar-se d'un enviament del servei postal universal.

Segona.- Assenyalen que la pretensió de la reclamant és que Correus li pagui la quantitat de 650 € que equival al cost de la càmera de vídeo enviada.

Tercera.- Ressenyen que l'intercanvi de correspondència internacional, com és el cas, es regula per les disposicions de la Unió Postal Universal (UPU) que s'estableixen en els seus respectius congressos.

Quarta.- Per tal de delimitar l'import de la indemnització que correspon en la present reclamació és imprescindible determinar la modalitat de servei que va contractar la part reclamant per cursar l'enviament a destinació, ja que el règim de responsabilitat previst per la normativa postal internacional d'aplicació, així com la seva indemnització corresponent, varia en funció de quina hagués estat la modalitat triada (enviament certificat o amb valor declarat). Sobre aquesta qüestió assenyalen que, de l'imprès d'imposició de l'enviament objecte de reclamació, la còpia de la qual consta en l'expedient, es pot comprovar que el reclamant va imposar l'enviament sota la modalitat de carta certificada, la qual cosa comporta una indemnització fixa en cas de pèrdua, sostracció o deterioració.

Cinquena.- Una vegada determinat que l'enviament objecte de reclamació es va cursar sota la modalitat de carta certificada, és procedent analitzar el règim de responsabilitat en el qual incorren els operadors designats, tal com estableix la normativa postal internacional citada. Així, i d'aquesta manera, l'article 23 del Conveni de l'UPU, actualment en vigor, regula el règim de responsabilitat de les administracions postals en l'epígraf "Responsabilitat de les administracions postals. Indemnitzacions" en els termes següents: "En el pagament d'una indemnització per pèrdua, el destinatari tindrà dret, a més, a la restitució de les taxes i els drets pagats, a la indemnització establerta al reglament relatiu a enviaments de correspondència, en el seu article RL 159, en l'epígraf "Aplicació de la responsabilitat dels operadors designats", punt 4, que en les presents actuacions arbitrals ascendeix a 30 DEG; que és la unitat monetària definida pel Fons Monetari Internacional utilitzada entre les administracions postals, que té el seu equivalent en euros.

Sisena.- D'altra banda, indiquen que, per dipositar un enviament amb caràcter certificat, cal que el remitent el presenti i que faciliti totes les dades relatives al producte que contracta, entre els quals s'inclouen la modalitat sota la qual s'imposa, en el present cas, carta certificada internacional. Consten en el resguard de la imposició lliurada al remitent les Condicions generals del servei contractat, on s'estableixen els termes del règim de responsabilitat, i s'afegeix que, del citat contingut, la part reclamant no pot al·legar ignorància, atès que l'interessat aporta a l'expedient una còpia d'aquest imprès d'imposició, i es pot constatar que la part reclamant no va contractar serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va optar pel servei certificat, al qual s'aplica la indemnització fixa prevista per la normativa de la UPU citada anteriorment (30 DEG + devolució de la tarifa).

En concret, aquesta informació està disponible a les oficines postals, a la pàgina web de Correus i al telèfon d'atenció al client, i perquè el Col·legi Arbitral tingui coneixement de les característiques de l'enviament objecte de controvèrsia —carta certificada internacional— s'adjunta, com a document n. 2, una impressió de la pàgina web d'aquesta societat, on es recullen les cobertures, garanties i terminis. D'aquesta impressió en destaquem la informació següent: Producte: carta certificada, indemnitzacions, pèrdua o extraviament: Tarifa abonada + 30 DEG



Setena.- L'enviament objecte de reclamació va ser imposat pel reclamant amb data 17/10/2018, amb destinació a la ciutat de [REDACTED]. Segons les dades disponibles sobre aquest tema, la carta certificada internacional va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destinació en data 23/10/2018, sense que se n'hagi pogut verificar el lliurament a la destinatària i, per tant, la societat reclamada, de conformitat amb els preceptes citats en l'al·legació cinquena, va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, i afegeix que el gir no va arribar a ser abonat a l'interessat ja que, després de passar el 12/12/2018 a "Llista", va caducar el dia 26/01/2019 sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament.

Vuitena.- Quant al contingut de l'enviament objecte de controvèrsia al qual fa referència el reclamant, cal assenyalar que la companyia reclamada no pot conèixer-lo, ja que els enviaments es cursen tancats i, a més, perquè la normativa postal, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució, en prohibeix l'obertura, en establir que els operadors postals han de garantir el secret i inviolabilitat de les comunicacions postals (arts. 5 i 6 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal). A la vista de tot el que s'ha exposat amb anterioritat, el reclamant no pot acreditar de manera fefaent que l'enviament tingués el contingut que afirma —una càmera de vídeo—, i afegeix que el contingut de l'enviament, sigui com sigui, és irrellevant, atès el règim de responsabilitat aplicable.

La part reclamada aporta una còpia del resguard de l'enviament de l'objecte controvertit, mitjançant la modalitat de carta certificada internacional, per un import de 24,35 €, tramès a la ciutat de [REDACTED] i una impressió de pantalla del document denominat "Coberturas, garantías y plazos" en què es detallen les condicions dels diferents serveis prestats per la companyia reclamada.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de novembre de 2019, a les 12.20 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista esmentada, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

No compareixen a l'acte de l'audiència ni la part reclamant ni la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit. Les al·legacions de la part reclamada han estat traslladades correctament a la part reclamant.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, es dona per acabada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment el seu esperit i finalitat, i cal ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, coadjuvant activament a la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat amb la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

La Llei ha estat objecte de desenvolupament reglamentari que delimita l'abast de la prestació dels serveis postals, els drets i obligacions dels operadors postals, així com les garanties atorgades als usuaris dels serveis, que es recullen al Reial decret, pel qual s'aprova el Reglament de prestació dels serveis postals.

Són enviaments postals els que inclouen objectes amb especificacions físiques i tècniques que en permetin, almenys, el trànsit a través de la xarxa postal, d'acord amb la classificació que se'n faci a l'article 13 del Reglament. S'entén per adreça, a efectes postals, la identificació dels destinataris pel seu nom i cognoms si són persones físiques, o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinataris protegits amb les garanties fonamentals pròpies dels usuaris, entre d'altres, garantint el ple respecte al secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, l'obligació de protecció de dades i el compliment dels requisits establerts per la normativa sectorial.

V. L'arbitratge és un procediment dotat de més flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.



En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha manifestat que, amb posterioritat a l'enviament realitzat, amb la modalitat de carta certificada internacional, i sense assegurança, va comprovar que la compravenda que havia dut a terme mitjançant una plataforma digital era fraudulenta, fet aliè a la actuació de la part reclamada. Cal posar en relació aquest fet amb la data de la reclamació efectuada davant la part reclamada, la modalitat d'enviament realitzat i que l'enviament va ser lliurat a l'oficina de canvi del país de destinació, si bé no se n'ha pogut verificar el lliurament a la destinatària.

En aquest mateix sentit, i de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la seva facilitat probatòria, tot i la seva irrellevància, no consta acreditat el contingut cert de l'objecte enviat, ni el seu valor, atès que no es van contractar els serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En aquest sentit, la part reclamada va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament, ja que després de passar "llista", aquest va caducar, tal com ha manifestat la part reclamant.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en dret, la següent

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** parcialment la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 61,71 €.

La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i el lloc de lliurament el domicili de la part reclamant, per l'import total i per tots els conceptes de 61,71 €, en el termini màxim de 15 dies hàbils a partir de la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en un document annex el domicili a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.