

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ACUERDA ARCHIVAR LA DENUNCIA PRESENTADA POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA CONTRA EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L.****SNC/DTSP/107/18 - STP/DTSP/268/16****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz

D. Bernardo Lorenzo Almendros

**Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 20 de marzo de 2018

Vista la denuncia de la Asociación de Consumidores **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA** contra **EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L.** la Sala de Supervisión Regulatoria adopta la siguiente Resolución:

**I. ANTECEDENTES**

**Único.- Denuncia presentada por la Asociación de Consumidores UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.**

Con fecha 15 de octubre de 2016 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), un escrito fechado el 13 de octubre de 2016 de la Asociación de Consumidores UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA (en adelante, la Asociación), por el que denuncia a EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L. (en adelante, NOTIFICADOS) por la realización de una serie de conductas prohibidas, competencia desleal e infracciones e incumplimientos de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del sector postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante, Ley Postal).

En su escrito, la Asociación señala que NOTIFICADOS “...*está inscrita en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales como prestadora de envíos, que además los equipara y compara constantemente en su web, con la entidad Pública de Correos crea una confusión al consumidor, y*

*una publicidad engañosa, la cual no es cierta y desleal, al equipararse a la empresa pública Correos, que por otro lado, es la única que tiene ese carácter, y así se compara durante toda su web, y en todo su servicio, en cuanto al contenido "fehaciente" que emite". Añade que la empresa denunciada "usa constantemente en todas sus comunicaciones en la web la denominación "BUROFAX " y "BUROFAX POSTAL", que entendemos crea confusión al consumidor, y una competencia desleal, al servirse de la publicidad atribuida a la empresa Pública CORREOS DE ESPAÑA, usurpándole funciones que no le son posibles".*

Igualmente menciona el incumplimiento de los siguientes derechos contenidos en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal:

- Derecho al secreto de las comunicaciones postales y a la protección de datos de carácter personal (arts. 5 y 7)
- Derecho a la inviolabilidad de los envíos postales (art. 6)
- Derecho de información sobre los servicios postales (art. 9)
- Derecho de reclamación (art. 10)
- Derecho a la protección de los envíos no entregados (art.18)

En virtud de lo anterior la Asociación solicita a esta Comisión que se proceda a la apertura de expediente sancionador contra la empresa denunciada.

Por otra parte, en la misma fecha del escrito, la Asociación presenta otro escrito de denuncia a NOTIFICADOS ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Dicho escrito es remitido el 24 de agosto de 2017 por la Subdirección General de Inspección y Control de Mercado de la Comunidad de Madrid a la Subdirección General del Régimen Postal del Ministerio de Fomento, que a su vez lo traslada a esta Comisión el 4 de septiembre de 2017. La Subdirección General de Régimen Postal indica que *"[e]sencialmente la argumentación de la Unión de Consumidores se concreta en la confusión que la citada empresa podría estar creando en el consumidor al ofrecer unos servicios que son propios de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A."*. La Subdirección General de Régimen Postal entiende que esta materia es competencia de esta Comisión, en virtud del artículo 1.2 de la ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), que señala que esta Comisión tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### Primero.- Habilitación competencial.

De conformidad con el artículo 8 LCNMC *“La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento del mercado postal”*.

Así mismo, el artículo 29 de la LCNMC dispone que ésta ejercerá la potestad sancionadora de acuerdo con lo previsto en el Título VII de la Ley Postal. Al respecto, en particular también el artículo 11 (Derecho de denuncia) de la Ley Postal establece que el incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales referidas en los artículos 9 y 10 de la citada Ley podrá ser denunciado por los usuarios interesados ante la CNSP, ahora CNMC.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y los artículos 8.2.j) y 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la CNMC, el órgano decisorio competente para dictar la presente resolución es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

## **Segundo.- Actuaciones de supervisión y control realizadas.**

En primer lugar, se identifican los servicios prestados por la denunciada: BUROFAX ELECTRÓNICO (lo que el denunciante denomina “BUROFAX”) y BUROFAX POSTAL. El primero de ellos es un fax bajo demanda que se encuentra entre los servicios de transmisión de datos disponibles al público, cuya regulación queda sujeta a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios<sup>1</sup>.

Es decir, el BUROFAX ELECTRÓNICO sería un servicio sometido, en principio<sup>2</sup>, a la normativa de telecomunicaciones.

Para la prestación de este tipo de servicios, el operador deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 6 y estar inscrito en el Registro al que se refiere el artículo 7, ambos de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

---

<sup>1</sup> La información sobre estos servicios se encuentra en:  
[http://telecos.cnmc.es/documents/10138/2228218/Registro\\_Operadores\\_SCE\\_v9.2.pdf/4cab2c4f-684c-4274-a662-2cee3a6176d6](http://telecos.cnmc.es/documents/10138/2228218/Registro_Operadores_SCE_v9.2.pdf/4cab2c4f-684c-4274-a662-2cee3a6176d6)

<sup>2</sup> Según el video corporativo sobre el servicio de burofax electrónico prestado por la denunciada, el envío y recepción de éste es plenamente electrónico, salvo que el destinatario, por falta de certificado electrónico, requiera que se le entregue en sobre impreso, para lo cual un mensajero se lo hará llegar en mano y al remitente se le descontará el precio ya abonado del burofax electrónico en el precio del servicio final prestado (que sería un burofax postal). Pueden consultarse los vídeos corporativos del denunciado sobre burofax electrónico y burofax postal respectivamente en:  
<https://www.notificados.com/publico/burofaxelectronicovideo.aspx>  
<https://www.notificados.com/publico/burofaxpostalvideo.aspx>

Sobre el BUROFAX POSTAL, si la entrega del envío tuviera que realizarse bajo firma y en condiciones que pudiesen integrarse en la definición del artículo 3.4<sup>3</sup> de la Ley Postal, es decir, incluyendo la prestación de servicios de certificado, los servicios podrían considerarse incluidos en el ámbito del servicio postal universal (en adelante SPU), en cuyo caso cualquier reclamación por una deficiente prestación del servicio debería dirigirse a la Subdirección de Régimen Postal del Ministerio de Fomento, a quien le corresponde conocer de estos asuntos de conformidad con la disposición adicional undécima, apartado 2, de la LCNMC.

Sin embargo, esta Sala concluye que el servicio de BUROFAX POSTAL prestado por la denunciada no estaría dentro del ámbito del SPU, dado que carece de características de envíos de correo *ordinario*, ya que, tal y como se indica en su página web<sup>4</sup>, se prestaría mediante entrega *urgente domiciliaria* el día siguiente hábil a la imposición (hasta las 18:00 PM) en territorio nacional. Adicionalmente, se observa tras consultar el manual de usuario<sup>5</sup>, que el servicio de burofax postal permite la contratación opcional de dos servicios de valor añadido<sup>6</sup> que estarían fuera del ámbito SPU, en concreto, el *acuse de recibo* y el testimonio notarial de certificación de contenido.

Adicionalmente, la página web de la denunciada sobre comparativa de tarifas<sup>7</sup> de burofax electrónico y burofax postal con múltiples competidores (se muestran de manera anónima los precios de otros 6 competidores en servicios de burofax postal y de otros 8 competidores en servicios de burofax electrónico), titulada “*Competencia justa en productos de burofax*”, no indica en su listado exhaustivo de servicios que la denunciada preste servicios postales de envío certificado.

Por tanto, al no considerarse finalmente los servicios de burofax postal prestados por la denunciada como servicios incluidos en el ámbito del SPU, el régimen y condiciones de prestación del servicio serán los que figuren en el contrato de prestación del servicio suscrito entre las partes, siendo dicho contrato el que debe establecer las reglas a seguir en caso de reclamación por incumplimiento.

En virtud del régimen legal existente, si la denuncia se debiera al incumplimiento

---

<sup>3</sup> Definición de “servicio de envío certificado” según la Ley 43/2010: *aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.*

<sup>4</sup> <https://www.notificados.com/publico/inicio.aspx>

<sup>5</sup> [https://www.notificados.com/recursos/manual\\_usuario\\_web\\_publico.pdf](https://www.notificados.com/recursos/manual_usuario_web_publico.pdf)

<sup>6</sup> Según se indica en la página web de la denunciada (sección “*Competencia justa en productos de burofax*”, en el caso del burofax electrónico, la opción de acuse de recibo sería plenamente digital, mientras que la opción de certificación notarial de contenido sería, al igual que en el caso del burofax postal, digital y a su vez postal (es decir, con entrega en mano de esa certificación notarial de contenido).

<sup>7</sup> <https://www.notificados.com/publico/burofaxcompetencia.aspx>

de lo contenido en el contrato de tal servicio no SPU, esta Sala no sería competente para resolver tal denuncia. No obstante, como la denuncia versa de manera general sobre posibles incumplimientos de la denunciada respecto a una serie de Derechos establecidos por la Ley Postal, esta Sala efectúa el siguiente análisis para poder resolver sobre dicha denuncia.

En concreto, la denuncia presentada por la Asociación está referida a dos ámbitos diferentes, por un lado, la Asociación manifiesta que la actividad de NOTIFICADOS crea en los consumidores *una confusión y una publicidad engañosa, la cual no es cierta y desleal, al equipararse a la empresa pública Correos*, añadiendo que dicha actividad *crea confusión al consumidor, y una competencia desleal, al servirse de la publicidad atribuida a la empresa Pública Correos de España, usurpándole funciones que no le son posibles*.

Por otro, la Asociación manifiesta que la actividad de NOTIFICADOS vulneraría los siguientes derechos de los usuarios reconocidos por la Ley Postal:

- Derecho al secreto de las comunicaciones postales y a la protección de datos de carácter personal (arts. 5 y 7)
- Derecho a la inviolabilidad de los envíos postales (art. 6)
- Derecho de información sobre los servicios postales (art. 9)
- Derecho de reclamación (art. 10)
- Derecho a la protección de los envíos no entregados (art.18)

Respecto del primer aspecto denunciado, debe significarse que la denunciante no plantea un falseamiento de la libre competencia por actos desleales y, en este sentido, el artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia determina que la CNMC sólo conocerá las conductas prohibidas, de los actos de competencia desleal (recogidos en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal) que por falsear la libre competencia afecten al interés público. La citada Ley 3/1991 determina las acciones que en su caso podrán ejercitarse contra los actos de competencia desleal así como las personas físicas o jurídicas que ostentan legitimación activa para ejercitarlas.

En consecuencia, las actuaciones de verificación de la CNMC de los hechos denunciados se circunscriben en este iter en cuanto los mismos pudieran suponer una vulneración de determinados derechos reconocidos por la Ley Postal, y, para ello, resulta necesario entrar a examinar los mismos en este ámbito.

Pues bien, en el ejercicio de las facultades de supervisión e inspección que le atribuye el artículo 8 de la Ley CNMC, una vez analizado el contenido de la página web de la empresa denunciada ([www.notificados.com](http://www.notificados.com)) en cuanto a los concretos servicios de entrega denunciados, se ha constatado que:

(i) en el Manual de usuario web se dispone que el usuario preste su consentimiento a la forma de proceder de la empresa denunciada con el sistema de entrega contratado constando en todo caso la aceptación explícita del documento que se envía (con manifestación expresa de la conformidad con su contenido y formato), así como la posible contratación (servicios adicionales) del acuse de recibo y/o testimonio notarial de certificación de contenido. En este supuesto ha de entenderse que el consentimiento a la contratación de servicio adicional conlleva el consentimiento a la inclusión en el testimonio notarial del contenido del documento remitido y de los datos personales relativos a remitente y destinatario.

(ii) esta página web recoge información acerca del procedimiento de cumplimentación y contratación de los servicios de entrega que han sido denunciados, incluyendo un apartado de descargas con ejemplos de los productos contratables (burofax postal y su acuse de recibo, burofax electrónico con su acuse de recibo y albarán de entrega y testimonio notarial de certificación de contenido), un manual de usuario web, información de tarifas o un listado de preguntas frecuentes y ejemplos de productos.

A la vista del contenido de la página web de la empresa denunciada ([www.notificados.com](http://www.notificados.com)), debemos advertir que la existencia de consentimiento suficientemente informado otorgado por los usuarios para la contratación de los servicios de entrega impediría que pudiera apreciarse la vulneración de los derechos reconocidos por los artículos 5 (secreto de las comunicaciones), 6 (inviolabilidad de los envíos postales), 7 (protección de datos) y 18 (protección de los envíos no entregados) de la Ley Postal. Asimismo, se considera que en principio la información que se recoge en la página web de la empresa denunciada (servicios ofrecidos, tipos de clientes, tarifas, etc...) es suficiente garantía para el usuario a los efectos de las previsiones recogidas en los artículos 9 y 10 de la citada Ley Postal en el caso de que el usuario detectara una negligencia en la prestación del servicio postal que se hubiera contratado.

Por tanto, esta Sala debe concluir que no se aprecian indicios suficientes que justifiquen la apertura de un procedimiento administrativo sancionador por supuesta vulneración de lo dispuesto en la Ley Postal en los términos denunciados.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

## RESUELVE

**Primero.-** Archivar la denuncia formulada por la Asociación de Consumidores UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA contra **EXTERNALIZACIÓN DE**

**NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L.** por no encontrar elementos de juicio suficientes que justifiquen el inicio de un procedimiento sancionador.

**Segundo.-** Dar traslado de la presente resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual al objeto de que analice si la entidad EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L. cumple con los requisitos establecidos en la Ley 9//2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones para prestar el servicio de BUROFAX ELECTRÓNICO o TELEMÁTICO.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.