

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ACUERDA ARCHIVAR LA DENUNCIA PRESENTADA POR UN PARTICULAR CONTRA EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L.**

**SNC/DTSP/108/18 - STP/DTSP/002/18**

**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 UN PARTICULAR contra **EXTERNALIZACIÓN DE NOTIFICADOS Y APLICACIONES ONLINE, S.L.** la Sala de Supervisión Regulatoria adopta la siguiente Resolución:

**I. ANTECEDENTES**

**Único.- Denuncia presentada por UN PARTICULAR ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.**

Con fecha 26 de diciembre de 2017 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC), un escrito de UN PARTICULAR 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 y una serie de infracciones e incumplimientos.

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".*

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

## **II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **Primero.- Habilitación competencial.**

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, 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 o TELEMÁTICO 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>.

---

<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)

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.

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.

.

---

<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>

<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).

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 de lo contenido en el contrato de tal servicio no SPU, esta Sala no sería competente para resolver tal denuncia.

La denuncia presentada por UN PARTICULAR señala 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.*

Respecto al 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.

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,

---

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

## RESUELVE

**Primero.-** Archivar la denuncia formulada por UN PARTICULAR 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.