



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07119.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que realizó la compra de unos zapatos a través de la página web de la empresa reclamada abonando 66,90 euros y 15 euros de gastos de envío, la dirección que facilitó es la embajada de España en Islamabad (Pakistán), estando exento de pagar impuestos a la importación. Sin embargo la empresa de transportes contratada por la empresa reclamada tramitó la entrada de la mercancía por el canal de aduana incorrecto, por lo que pretendieron cobrarle al cambio 95,23 euros en concepto de impuestos a la importación. Al comunicárselo al [REDACTED] contactó con la empresa reclamada que ofreció como solución enviar la mercancía sin coste adicional de regreso a España para que fuera allí recogido por un familiar, pero necesitaban la autorización de [REDACTED] que nunca llegó, por lo que los zapatos fueron destruidos en la aduana pakistani por impago de impuestos, de los cuales el comprador estaba exento por su carácter de personal diplomático. Solicita el reembolso de 81,90 euros o se le entregue un artículo igual al que fue destruido. Adjunta correos electrónicos.

De acuerdo con la documentación incorporada al expediente de la mediación la empresa reclamada alega que no todo el personal que trabaja en una embajada tiene estatus de diplomático o dispone de exenciones fiscales, solicita información a la empresa de transporte, que les ha informado que cuando el envío llega al país es la Aduana quien contacta con el destinatario y solicita instrucciones de despacho conforme a la normativa legal de la Agencia Tributaria del país, pudiendo despacharlo la Aduana, el destinatario acreditándose o un bróker a elección del destinatario. El cliente no hizo ninguna gestión sobre el despacho del pedido y éste fue destruido, por lo que no aplica ningún tipo de de compensación.

La parte reclamante contesta que en efecto en la página web del [REDACTED] especifica que los aranceles los pagaría el comprador, pero el personal diplomático destinado en el extranjero, como sabe muy bien [REDACTED] pues envía de manera regular a personal de embajadas, está exento de pagar esos aranceles. [REDACTED] eligió (el reclamante no intervino en esto) a la empresa de transporte para realizar el envío a la Embajada de España en Pakistán. Dicha empresa no supo canalizar debidamente la entrada de la mercancía en Pakistán, como envío a personal de una embajada, de lo cual tenía constancia. A consecuencia, de esto se impusieron aranceles más altos que el valor del propio producto y, al no pagarlos, los zapatos fueron destruidos. Tran pronto le fue notificado que se esperaban aranceles, personal administrativo de la embajada se puso en contacto con la empresa de transporte en Pakistán para tratar de encontrar una solución (como retransmisión por el Canal adecuado o reenvío a España). La pésima actitud y celo profesionales de la empresa de transportes impidieron toda solución y los zapatos fueron destruidos. [REDACTED] ha de responder de sus actos y por su mala elección de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

mensajero. En la embajada de España en Pakistán se realizan compras de manera continuada y nunca hay problemas porque las empresas de mensajería saben hacer su trabajo.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera la reclamación.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la indicación en unas señas postales que el destino sea una embajada, no justifica que la persona destinataria sea personal de la embajada que reúna los requisitos establecidos por la normativa vigente para estar exento de impuestos, que la parte reclamante no acredita cumplir.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 11 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL