

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00428.1.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

VOCALES:####, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Recibida con fecha tres de enero de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14de septiembre de 2022 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHOSe inicio la Audiencia con la jectura de la reclamacion que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la gestión por parte de #### de un Paquete ##### enviado a Buenos Aires y que no fue entregado al destinatario; la reclamante indica que a la hora de realizar el envío contrato un seguro con la mercantil reclamada. Solicita la devolución del paquete o el importe del contenido, un acordeón por el que indica haber pagado 1.500€.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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. En primer lugar indica que con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por ####, a través de la Junta Arbitral

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. En primer lugar indica que con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por ####, a través de la Junta Arbitral



Comunidad de Madrid

Nacional de Consumo, el envío al que se refiere la presente reclamación, al tratarse de un Paquete ####, no está incluido en el ámbito del servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, por lo que la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de envíos, a tenor del ámbito de la referida oferta pública, está limitada a la cantidad máxima allí establecida 210€, resultando por ello que en el caso que nos ocupa el convenio arbitral únicamente queda formalizado por dicha cuantía, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone "Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará validamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta". El envío, Paquete #### nº EJ####ES, fue remitido por Dª Marta #### Cayola el día de la Oficina de #### de #### iba destinado a Argentina. Asimismo, de dicho documento también se desprende que el remitente aseguró el envío en 1.500€. El Convenio de la Unión Postal Universal regula la cesación de responsabilidad de dichos operadores en el artículo 24, en los siguientes términos: "S. Los Países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que estas fueren formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero." Con motivo de la reclamación formulada por la remitente, el Servicio de Atención al Cliente de #### solicitó el 23/04/2021 informe al operador postal de destino, a través del impreso CN8. El 27/04/2021 se informó a la Sra. #### "... Tras investigar la situación de su envío no hemos obtenido información concluyente sobre su estado actual, por lo que hemos procedido a solicitar al operador postal de destino nuevos datos. Una vez dispongamos de contestación, le comunicaremos el resultado de la misma..." Finalmente, en fecha 03/08/2021 se notificó a la interesada: "... Le comunicamos que su envío se encuentra en la aduana del país de destino. Las Aduanas están facultadas para revisar la documentación y el contenido de cualquier envío durante el tiempo necesario para realizar los trámites establecidos por la legislación vigente. Le recomendamos que se ponga en contacto con el destinatario del envío para confirmar con él si está realizando los trámites requeridos por el país de destino para el proceso de importación..."

desconoce la legislación interna de Argentina en virtud de la cual la Aduana de ese país intervino en el envío, si bien en todo caso corresponde al remitente del envío, en la presente reclamación a la Sra. ####, informarse de las condiciones de importación y exportación que existen en el país al que pretende dirigir el envío, toda vez que se trataría de una obligación de imposible

desconoce la legislación interna de Argentina en virtud de la cual la Aduana de ese país intervino en el envío, si bien en todo caso corresponde al remitente del envío, en la presente reclamación a la Sra. ####, informarse de las condiciones de importación y exportación que existen en el país al que pretende dirigir el envío, toda vez que se trataría de una obligación de imposible

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

cumplimiento para los empleados de los operadores postales conocer todos y cada uno de los requisitos que exija la normativa interna de los países miembros de la UPU susceptibles de intervenir en el intercambio de los envíos postales, debido a la carga informativa que ello supondría y al carácter cambiante de las normas. Es por lo indicado que la normativa postal citada en la Alegación Cuarta exime de responsabilidad a los operadores postales por las decisiones que tomen las autoridades aduaneras. Indican que la Sra. ##### no puede alegar desconocimiento de lo indicado, pues en las condiciones del servicio que figuran en el justificante de admisión del envío que se le entrega en el momento de la imposición, constan las "7.- Obligaciones del remitente. 1.7.- El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concierne al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a ##### de cualquier responsabilidad". Dicho punto de las condiciones del servicio, se designa en consonancia con lo establecido en el citado artículo 24.3 del Convenio de la UPU: "Los países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana". La parte reclamante no comparece a la audiencia por escrito. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la reclamante, dado que el envío objeto de la controversia no se incluye en ninguno de los supuestos susceptibles de indemnización según la normativa postal internacional (pérdida, expoliación o avería); de la información obrante en el expediente se extrae que la imposibilidad de entregar el envío se debe a la falta de cumplimiento de los requisitos exigidos por la aduana argentina. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y 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 DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de

Laudo será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y 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 DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de octubre de 2022

Madrid, 17 de octubre de 2022

ARBCRS32