



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01280.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 lo siguiente: según manifiesta el reclamante, la actuación negligente de ##### como su agente aduanero ha ocasionado que, a día de hoy, 28 de enero de 2022, todavía no haya recibido un paquete indispensable, para el cual remitió a ##### toda la documentación necesaria el 7 de noviembre de 2021. Este retraso le ha provocado graves perjuicios económicos y de salud debido a la naturaleza del producto, una montura de gafas, las cuales necesita por su miopía. La actuación negligente por parte de ##### a DT ha consistido en lo siguiente: retrasos sucesivos e injustificados en revisar los documentos que ha ido remitiendo sucesivamente, siguiendo sus indicaciones. ##### ha tardado una media de 10 días en revisar cada documento. Imposibilidad de permitirle cambiar una clasificación aduanera errónea, de la que ellos mismos le informaron. El 2 de diciembre, ##### le mandó un email diciéndole que tenía que cambiar la clasificación aduanera del producto. Cuando intentó hacerlo, el sistema no le dejaba cambiarlo. Realizó varias llamadas a la compañía para pedir ayuda sobre cómo hacerlo en la página web y le dijeron que la clasificación no se podía cambiar. El hecho de que el producto esté siendo despachado como un producto farmacéutico, cuando en realidad no lo es, ha dilatado aún más los trámites necesarios a realizar con las autoridades aduaneras pertinentes, contribuyendo al retraso. Falta de información previa sobre los costes de su servicio. Le informaron de los costes de su servicio el 13 de diciembre, cuando ya había aceptado su actuación como agente aduanero e iniciado los trámites con ellos. En cualquier caso, realizó el pago el mismo día en que recibió el presupuesto, con el objetivo de acelerar el proceso lo más posible por su parte. Negativa a facilitar información sobre los pasos siguientes del proceso y las fechas previstas, para que pudiera tener una idea de cuándo podría recibir su envío. En las muchas llamadas que ha hecho a la compañía para preguntar por su paquete, no le han proporcionado ninguna información útil. En la mayor parte de las llamadas, la conversación ha terminado con sus representantes cortando la comunicación sin previo aviso, ante su incapacidad o su falta de voluntad de proporcionarle información. A día de hoy, 29 de enero de 2022, sigue sin recibir su paquete y ninguna comunicación ni explicación de la compañía, a pesar de haber pagado los costes de su servicio el 13 de diciembre. El producto se trata de un producto esencial. Solicita que, al no tener el producto disponible y provocarle daños y perjuicios tanto económicos como de salud, se le devuelvan los costes por los servicios de #####, que ascienden a 52,28 euros IVA incluido, y una indemnización.

Comunidad de Madrid

Por los daños y perjuicios ocasionados que justifico de la siguiente manera: la fecha razonable en la que debería haber recibido mi envío la determino en el 15 de diciembre de 2021, ya que toda la información necesaria estaba a disposición de ##### el 7 de noviembre. Por cada día desde esa fecha y hasta el día de hoy (43 días), reclamo a ##### una cantidad de 3,6 euros correspondientes a las lentillas diarias que utilizo, al no poder tener las gafas disponibles. Ello asciende a un total de 154,8 euros. Además, reclamo la totalidad del precio de la mercancía, incluidos impuestos aduaneros e IVA, que asciende a 256,37 euros. Hoy me he visto obligado a comprar otra montura para colocar mis cristales, ya que no puedo seguir utilizando las lentillas a diario debido al escozor y enrojecimiento que me están provocando en los ojos.

La parte reclamada aporta la trazabilidad LG7##### B. Entrada del envío en el ### el 25/10/2021. Presentación en aduanas (Apertura sumaria) y solicitud de documentación el 25/10/2021. Petición de documentación por correo postal urgente el 25/10/2021. Se recibe documentación incompleta vía web ### el 29/09/2021. Solicitud de información vía email (descripción si solo son la montura de las gafas y si están sin graduar) el 02/12/2021. Se recibe documentación completa el 04/12/2021. Elaboración del presupuesto con los gastos de importación y envío del mismo al cliente el 13/12/2021. Es recibido el justificante de pago mediante transferencia bancaria el 13/12/2021. Confirmación de pago presupuesto abonado el 14/12/2021. Presentada inspección par aduanera (farmacia) el 29/12/2021. Inspección de farmacia satisfactoria el 02/02/2022. Inspección de farmacia satisfactoria el 03/02/2022. Se procede a la emisión del Levante y Certificado de importación el 08/02/2022. Salida de la mercancía de las instalaciones de ### para su entrega a ##### y posterior distribución el 10/02/2022. ##### entrega el paquete al destinatario el 10/02/2022.

Hechos ocurridos: El día 25/10/2021 el envío es recibido y ubicado en las instalaciones aduaneras. Dicho día, se procede a la apertura de sumaria y posterior presentación de la mercancía en aduana, y se envía al cliente la Comunicación de Recepción del envío para comenzar los trámites de importación. Se recibe documentación incompleta vía web ### el 29/09/2021 y se envía por email la petición de información (descripción si solo son la montura de las gafas y si están sin graduar). Se procede a la elaboración del presupuesto con los gastos de importación y envío del mismo al cliente a fecha 13/12/2021. El pago del presupuesto es recibido mediante transferencia bancaria el día 13/12/2021. Se presenta a inspección par aduanera (farmacia) el 29/12/2021. Inspección de farmacia realizada satisfactoria el día 03/02/2022. Se emite el 08/02/2022 el levante y el certificado de importación. Se produce la finalización en la tramitación aduanera y salida física del envío de los almacenes de ### el día 10/02/2022. ##### realiza la entrega al destinatario el 10/02/2022.

El envío fue tramitado cumpliéndose satisfactoriamente toda la aportación documental por parte del cliente. Tras elaborar el presupuesto y recibido el ingreso del pago del mismo, comprobamos que debido a la naturaleza del contenido del envío, éste debe someterse a la inspección Farmacia. Este trámite no es inmediato debido al alto volumen de envíos, por lo que a la hora de la entrega en destino podría demorarse. Una vez realizada siendo el resultado favorable, se asignó el levante para el despacho de la mercancía. Por último, se produjo la salida física del envío el día 10/02/2022 y se puso a disposición de ##### para su posterior entrega en destino. El distrito 40 de Madrid realiza la entrega el 10/02/2022 a las 11:20.



Comunidad de Madrid

Comunitario de la Unión Europea) en función del contenido del envío. Pago de impuestos nacionales (IVA) o locales (IGIC, AIEM, IPSI) según corresponda. Pago de impuestos especiales: tabaco, alcohol, etc., por gestión y tratamiento de los envíos: Tramitación del Documento Único Administrativo (DUA) de Importación Tarifa por presentación a la Aduana. (DUA ordinarios envíos >150 EUR). Tarifa por gestión Aduanera (envíos ≤ 150 EUR que no vengan por IOSS). Gastos derivados de los controles fronterizos de seguridad, según la naturaleza del envío (sanidad, farmacia, veterinario, etc.). Cualquier otro gasto derivado de las gestiones necesarias para la gestión aduanera del envío. Es fundamental presentar la factura comercial, justificante de pago por internet para los objetos adquiridos vía online o para los envíos con mercancías o cualquier otro documento que en su caso se pueda requerir. Es responsabilidad del destinatario conocer las condiciones de importación de su envío (prohibiciones, restricciones, limitaciones, etc.) y de informarse sobre los documentos que puedan ser exigidos a su llegada: factura comercial, certificado de origen, licencias, autorizaciones especiales para controles fronterizos, etc., ponemos a tu disposición una serie de servicios que puedes contratar para que seamos tu representante ante la Aduana, y todos tus trámites de importación se queden resueltos. Los consumidores, y en este caso la parte reclamante debería de ser consciente de que los trámites aduaneros son largos y están sujetos a gestiones de terceros (Agencia Tributaria, Inspección de Aduanas, Farmacia, etc.) por lo que queda en su capacidad de decisión realizar compras en terceros países, aun corriendo el riesgo de que se demore la entrega. En ningún caso cabe achacar al depositario para la custodia del envío durante la gestión aduanera (###) o al operador postal encargado de la entrega al destinatario (#####). El reclamante ha realizado libremente un pedido de estas características en el que tanto ### como ##### hemos tramitado con la diligencia habitual y atendiendo los requerimientos de las autoridades aduaneras y sanitarias y recabando en cada momento la documentación necesaria al destinatario (reclamante). No cabe reclamar el importe del producto contenido en el envío dado que este ha sido entregado al reclamante en fecha 10/02/2022, sin que por su parte se haya reclamado o advertido ningún deterioro o pérdida del contenido que pudiera dar lugar a una indemnización. Tampoco cabe reclamar a esta parte la devolución de (52,28€) por el servicio prestado por #####, dado que el servicio se ha prestado, conforme a las tarifas y suplidos publicados en nuestra página WEB y en este caso el reclamante pretende incluso que ##### le abone el IVA de la mercancía importada. La tercera pretensión del reclamante de que se le abonen (154€) por las lentillas que ha consumido en el supuesto tiempo de demora y la adquisición de unas gafas nuevas, a juicio de esta parte es abusiva y falta de rigor ya que una importación desde Hong Kong no es la fórmula más rápida para disponer de un producto de primera necesidad y el riesgo de demora es alto. En este caso la demora además de lo argumentado en estas alegaciones es achacable en parte al demandante, al haber realizado su primera aportación de documentación de forma incompleta, como se ha demostrado. Solicita se desestime la pretensión de la reclamante.

La parte reclamante manifiesta que, a las alegaciones presentadas por #####, me gustaría apuntar lo siguiente: a diferencia de lo alegado por #####, los retrasos son su responsabilidad directa, al ser el producto de su actuación negligente. Se pueden observar en las propias alegaciones de #####, en el apartado de trazabilidad, las sucesivas demoras de ##### en la tramitación del envío, que resultan absolutamente desproporcionadas respecto a las tareas a realizar. En particular:

- Desde el día en que mandé la documentación completa (el día 29 de Octubre de 2021), la mercancía estuvo paralizada en poder de ##### hasta el día 2 de Diciembre de 2021, sin que se revisara la documentación. El día 2 de diciembre, previa llamada mía a atención al cliente dos días antes, alguien revisó la documentación y se me mandó un correo pidiéndome una aclaración adicional (ver documento "solicitud información.pdf"). Es decir, pasaron 35 días hasta que ##### revisó mi documentación.
- Desde el día en que ##### recibió la información completa, incluyendo mi respuesta a su aclaración adicional (4 de Diciembre de 2021) hasta el día en que se me remitió el presupuesto (13 de Diciembre de 2021), pasaron 9 días.
- Desde el día en que ##### confirmó la recepción del pago del presupuesto (14 de Diciembre de 2021) hasta el día en que el agente aduanero presentó la mercancía (erróneamente) en la

Comunidad de Madrid

Inspección aduanera de farmacia (29 de diciembre de 2012), pasaron 16 días. En estos días, no había ningún trámite adicional que realizar, así que la mercancía estuvo simplemente parada durante 16 días, cuando ##### podía haberla presentado a la inspección el mismo día que confirmó la recepción del pago. En cuanto a la afirmación de ##### de que no es responsable de la demora a causa de la inspección de farmacia que tuvo lugar, ya que esta depende de la administración, me gustaría recalcar que sí lo es, ya que ##### inició este trámite innecesario erróneamente y por iniciativa propia, en contra de mis indicaciones. El producto, unas monturas de gafa sin cristales, no está sometido a esta inspección, como se desprende de la "Orden SCB/278/2019, de 7 de marzo, por la que se modifica la Orden SPI/2136/2011, de 19 de julio, por la que se fijan las modalidades de control sanitario en frontera por la inspección farmacéutica y se regula el Sistema Informático de Inspección Farmacéutica de Sanidad Exterior". El agente aduanero de #####, consciente de ello, me pidió información adicional sobre mi envío, para que aclarara si las monturas llevaban cristales graduados o no, y de no llevarlas, me pidió que cambiara la clasificación a "otro tipo de mercancía" (ver documento "solicitud información.pdf"). Después de varias llamadas a #####, donde aporté esta información, me dijeron que era algo que tenía que cambiar yo en el sistema, pero el sistema estaba bloqueado y nadie me dio una solución, a pesar de las innumerables llamadas y reclamaciones que realicé (ver **reclamación** telefónica.pdf). Por lo tanto, ##### inició el trámite de inspección de farmacia, erróneamente, desoyendo la información que aportaba y sin informarme de ello en ningún momento. Esto retrasó el envío 33 días adicionales de forma innecesaria. En total, ##### demoró durante 61 días los trámites internos para un envío de unas simples monturas y sometió esta mercancía a una inspección aduanera innecesaria, a pesar de mis indicaciones y reclamaciones, que retrasó el envío 33 días adicionales. Este retraso total de 94 días es por lo tanto el resultado de la absoluta falta de diligencia de la compañía. A esto se añade su incapacidad o falta de voluntad manifiesta para proporcionarme información sobre la situación del envío y atender a mis ruegos y reclamaciones, tanto por vía telefónica como por escrito. Los interlocutores telefónicos, después de decirme que no tenían ninguna información ni ofrecerme ninguna solución, colgaban el teléfono ante mi insistencia de hablar con un superior, dejándome permanentemente en una situación de incertidumbre e indefensión. Por vía escrita no se me dio ninguna información ni solución adicional, como se puede ver en sus respuestas a mis reclamaciones (**reclamación** 1,2,3). La indemnización que solicito en mi **reclamación** es la mínima exigible, ya que ni siquiera contempla los daños morales y el tiempo que he pasado realizando reclamaciones a la compañía, sino tan sólo los gastos ocasionados directamente por la negligencia de #####. La negligencia de ##### me ha obligado a utilizar lentillas durante un periodo de tiempo y, finalmente, a comprarme otras monturas de gafas, por la imposibilidad de seguir usando lentillas. La montura de las gafas que finalmente recibí de #####, la tengo en un cajón sin graduar y sin que me proporcione utilidad alguna. Por lo tanto, como detallo en mi **reclamación** inicial, solicito: • La devolución del importe por los servicios prestados por #####, ya que no me han proporcionado utilidad alguna, sino, todo lo contrario, me han provocado un desgaste importante de tiempo y recursos personales. Los costes ocasionados por no haber recibido a tiempo la mercancía, que a su vez, se componen de los costes de las lentillas desechables usadas durante un tiempo y del valor de la mercancía enviada, que cuando finalmente llegó, ya no tenía ninguna utilidad para mí, al haber adquirido un producto sustitutivo. Un saludo,

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto se considera correcta, vista la trazabilidad, la actuación de la reclamada. ##### no responde por la actuación de otras administraciones y no existe **plazo** mínimo de aduanas, por lo que decae cualquier tipo de **reclamación** indemnizatoria.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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 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.

Previo 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.