



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01725.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , 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 que envió el 27 de noviembre de 2019 un paquete a USA con los regalos de Navidad para su hijo y su familia americana. El 24 de diciembre, al no haberse recibido el envío, reclamó y se abrió una incidencia. El 4 de febrero le contestaron por correo electrónico indicándole que la caja llegó a la aduana y sería entregada en los próximos días. Han pasado 20 días, la caja sigue sin llegar, y la incidencia aparece como cerrada. Solicita el reembolso del coste del envío, 39,95 euros, y una indemnización por la pérdida de los productos no entregados y los perjuicios causados, que cuantifica en 150 euros, y ello sin perjuicio de que si se localiza la caja se entregue al destinatario. Adjunta copia del justificante del envío y del correo electrónico de ##### de fecha 4 de febrero de 2020 contestando la **reclamación**.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2020, en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en Derecho de acuerdo con la oferta de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, y manifiesta que la cantidad reclamada de 189,95 euros, se corresponde con 100 euros del contenido del paquete que contenía sudadera marca Element, chal, bufanda, 6 gorras, 6 pares de calcetines, 2 collares, los 39,95 euros de gastos de envío, y 50 euros por los perjuicios ocasionados.

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 alegando que la caja enviada el 27 de noviembre de 2019, a fecha 27 de enero de 2021 no ha sido entregada al destinatario, ni ha sido devuelta al remitente. ##### no ha respondido, por lo que se ratifica en su **reclamación**.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones en el que manifiesta, en síntesis, que el envío reclamado está incluido en el Servicio Postal Universal y se contrató la modalidad de paquete internacional económico. El hecho reclamado está referido a la intervención de los servicios aduaneros en el ámbito internacional, regulado en el artículo 20 y 24 del Convenio de la Unión Postal Universal. Como consecuencia de la **reclamación** formulada por la parte reclamante el 24 de diciembre de 2019, que fue contestada el 4 de febrero de 2020, se solicitó información adicional a la Administración Postal de Estados Unidos, que comunicó que el envío se encontraba retenido en la aduana desde el 1 de febrero de 2020, y solamente el cliente afectado puede contactar con el servicio aduanero. Dicha información fue trasladada por el servicio de atención al cliente de ##### a la parte reclamante por medio de correo electrónico (transcribe el texto del mensaje). Desconoce si actualmente el envío continúa retenido en la aduana, puesto que ni ##### ni el operador postal de destino tienen legitimidad para intervenir en el asunto. Concluye manifestando que ##### desconoce la legislación interna de Estados Unidos en virtud de la cual el envío fue tratado por las autoridades aduaneras de ese país, y es responsabilidad del remitente informarse de las condiciones de importación que se exigen en el país al que pretende dirigir sus envíos.

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

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 el envío objeto de **reclamación** se trata de una encomienda ordinaria, paquete internacional económico sin declaración de valor o seguro con destino U.#####, y que la incidencia se produjo al ser intervenido en la aduana del estado de destino de acuerdo con su legislación interna, asunto sobre el que ni la empresa reclamada ni el operador postal del país de destino, tiene ninguna competencia, de acuerdo con el artículo 24.3 del Convenio de la Unión Postal Universal, que establece que los países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera que sea la forma en que éstas fueran formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero. Por lo expuesto, la empresa reclamada no es responsable de la intervención del envío en la aduana de Estados Unidos.

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

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Se traslada copia del escrito de alegaciones de la empresa reclamada a la parte reclamante.

Madrid, 16 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####