



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06622.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de marzo 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 #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ##### 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 en el mes de agosto del año pasado se envió un paquete que contenía un teléfono móvil a través de la oficina de ##### a Colombia. El envío, por sugerencia de la empleada, se aseguró por el valor de 100 euros en caso de pérdida u otra causa. El envío nunca llegó a su destino. Solicita el abono del teléfono o, en su defecto, la cantidad asegurada en el envío por importe de 100 euros.

La parte reclamante añade que en fecha 25/08/##### admitió un paquete (que contenía un teléfono móvil) internacional PREMIUM con destino a Colombia, informándole la empleada que para la segura y rápida entrega era conveniente hacer un seguro adicional de 100 euros más 51,82 euros pagados en efectivo. Solicita que se exija a la empresa el reembolso de 151,82 euros, añadiendo el coste del teléfono por valor de 129 euros, incluyendo daños y perjuicios, que ascienden a 300 euros, totalizando 580,82 euros.

La parte reclamada alega que, como cuestión previa, procede señalar que, de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por esta sociedad a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, el envío al que se refiere la presente **reclamación**, al tratarse de un paquete internacional premium, 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 tanto, 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 válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta". El reclamante cuantifica su pretensión en 580,82 €: seguro (100 €) + tarifa (51,82 €): 151,82. Coste del teléfono: 129 €. Daños y perjuicios: 300 €. Consecuentemente, esa Junta Arbitral debería declarar falta de competencia para conocer del asunto. El intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula por las disposiciones de la Unión Postal Universal (en lo sucesivo UPU) que se establecen en sus



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Es posible acceder a su petición. Los operadores postales no podemos intervenir en las decisiones de esta organización, regida por la legislación colombiana... El envío puede ser entregado siguiendo el siguiente procedimiento: el destinatario debe, primeramente, acercarse a los Servicios Postales Nacionales ubicados en ##### - 55 (Bogotá D.C.) y pedir la madre guía de envío. Posteriormente debe contactar con la oficina de ##### ubicada en ##### A - 38 (Bogotá D.C.) para tramitar el proceso de nacionalización. El teléfono es el número ##### 0 ext.108. Si el destinatario no realiza las correspondientes acciones el envío no podrá ser liberado... " ##### desconoce la legislación interna de Colombia en virtud de la cual la Aduana de ese país intervino el envío, si bien en todo caso corresponde al remitente del envío, en la presente **reclamación** alzar. #####, 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 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. El ##### no puede alegar desconocimiento de lo indicado, pues en las condiciones del servicio constan las " 1.- Obligaciones del remitente. 1.1.-.... El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente 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 ". A modo de conclusión de lo expuesto cabe destacar que: ##### desconoce la legislación interna de Colombia en virtud de la cual el envío fue intervenido y tratado por las autoridades aduaneras en el sentido indicado, si bien de esa actuación no se puede imputar responsabilidad alguna a esta Sociedad, ya que carece de legitimidad para interferir en las decisiones que tomen las autoridades aduaneras en aplicación de la legislación interna del país, siendo potestad de esas autoridades decidir sobre los envíos conforme establezca la normativa particular de cada Estado. Por consiguiente, en el caso que tratamos ##### no puede acceder a la pretensión de la reclamante de abonar el importe asegurado, ya que el paquete se halla en las instalaciones aduaneras de Colombia. Es responsabilidad del remitente informarse de las condiciones que se exigen en el país al que pretende dirigir el envío, toda vez que los empleados de los operadores postales no pueden conocer la diversa normativa que está vigente y que se aplica en todos y cada uno de los países, ya que ello supondría una obligación de imposible o extraordinariamente difícil cumplimiento, y estaríamos ante una circunstancia exoneradora de responsabilidad regulada en el artículo 1184 del Código Civil, según el cual " [] quedará liberado el deudor en las obligaciones de hacer cuando la prestación resultare legal o físicamente imposible ". Por ello, la normativa de la UPU exime de responsabilidad a los operadores postales por las decisiones aduaneras. Finalmente, por lo que atañe a la pretensión indemnizatoria por daños y perjuicios que el #####cuantifica en 300 €, significar que no está justificada, ya que en materia de daños y perjuicios es necesaria la prueba de su entidad y cuantía para que sean procedentes, resultando en el presente caso que el interesado no acredita la existencia ni cuantía de daño alguno relacionado con el asunto objeto de controversia por la que deba ser resarcido. A mayor abundamiento, en las condiciones del servicio contratado se advierte que ##### no indemnizará cantidad alguna ... por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

La parte reclamante manifiesta que posteriormente y dado lo ocurrido, se envió otro teléfono móvil a través de un conocido que se marchaba al país de origen. Sus pretensiones económicas ascienden a 500 euros de indemnización.

Comunidad de Madrid

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:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el paquete fue incautado en la Aduana de Bogotá, regida por la legislación colombiana, materia no disponible entre las partes, no pudiendo en consecuencia ser objeto de Arbitraje de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 1, del Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Procedimiento Arbitral de Consumo.

Y por cuanto, no existe formalizado **Convenio Arbitral** al estar expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada.

En cuanto a la **reclamación** de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, 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 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.

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