

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 08869.3.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de noviembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D.#####, en representación de CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. 9 inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El envío se origino en Miami, USA. Llegó a España, se notificó su tramitación en Aduanas ADT Postales). Tras esa

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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: " Devolución de los costes de envío y aduana de un paquete que no fue entregado por error en la entrega de #####. Total 234,98 € ". En su escrito de 20 de octubre de 2022 refiere: " Ya he aportado anteriormente todas las pruebas en mi poder con lo que no tengo nada más que aportar, El problema en cuestión sigue sin resolver porque no he sido informado de ninguna acción por la parte contraria (SOCIEDAD ESTATAL DE #### Y TELEGRAFOS S.A.). En su escrito de fecha 10/11/2022 refiere: "Recibidas las alegaciones de la parte contraria

(##### S.A.) sobre el expediente de referencia anteayer día 8 de noviembre. respondo lo siguiente. Y disculpen mi redacción de estilo directo (no legal), no tengo abogados para ayudarme con esto. No deja de sorprenderme que tras año y medio de la apertura de este expediente en ##### (mayo 2021), no haya tenido noticia de esta empresa hasta 3 días antes de la vista con la junta de consumo prevista para mañana 11 de noviembre de 2022. Pareciera que ##### S.A. aplica la estrategia de emitir sus alegaciones para un tema tan simple en un documento de 4 hojas, con redacción legal, dejando mínimo tiempo de revisión a un particular como yo. Tampoco deja de sorprenderme que tras este año y medio sea ahora cuando me den la

Comunidad de Madrid

razon en la parte principal de mi reclamacion (abono del presupuesto de importación del envío). ÉNo lo podrian haber hecho antes y ahorrar todo este tramite y esta molestia para mi, para los funcionarios de Consumo y para todas las partes implicadas?. Y respecto al segundo punto de mi reclamacion, la indemnizacion por la devolucion indebida del envío, es de todo modo inexplicable la alegacion de ##### S.A. de que" atafie al remitente del envío efectuar la oportuna reciamacion en el pais de origen". Señores de ##### S.A. El remitente del envío (#####) tuvo la molestia de acercarse a la administracin de ##### y exponer que el servicio de ##### espafol alegaba que por un errorde ##### S.A. enla entrega del paquete en Espana, ella debiera reclamar a #####. Poco menos que se rieron en su cara. {Como va ##### atender una reclamación por un error de ##### S.A. en ##### del que son totalmente ajenos?. Argumento que, embrollos legales aparte, tiene todo el sentido.Lo que deberia hacer ##### S.A. es indemnizarla a ella como remitente, igual que me indemniza a mi como parte afectada por su error como receptor del envío y por haber abonado unos costes de aduana de un paquete que nunca recibí.Estos son los datos del remitente con su numero de cuenta bancaria:Account No. #####Routing No. #####

Bank.#####.Holders. #####. #####. #####,

#####,La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito, se opone a la reclamación y refiere: "El envío objeto de reclamación, referencia CH#####US, fue remitido desde Estados Unidos, como Paquete Internacional (encomienda), siendo el destinatario D. #####. El referido paquete tuvo entrada en la Oficina de Cambio Madrid-Barajas, donde fue retenido por la Aduana para realizar los oportunos tramites de importacion. El destinatario/reclamante abonó el importe de 109,98 €, correspondiente al presupuesto (cifra no discutida), finalizando así el tramite de importacion del envío y liberandose el envío para su entrega al destinatario. No obstante, debido aun error, el paquete fue devuelto al pais de origen el 05/05/2021, como se observasen la trazabilidad del envío (Doc.1), donde fue entregado al remitente, tal y como se reconoce en el expediente.Sexta.- Con motivo de la reclamación formulada por el Sr. #####, el servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad emitió escrito de fecha 24/05/2021, Doc.2, comunicándole que "...Nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso y, según las investigaciones realizadas, su envío ha sido devuelto debido a un error en el proceso de entrega. Sentimos las molestias que esta situación le haya podido ocasionar y le informamos que conforme a la política de calidad y garantías en los envíos internacionales, la posible indemnización corresponde al remitente del envío, por lo que le recomendamos que se ponga en contacto con él para que curse la correspondiente reclamación ante el operador de su país".De acuerdo con lo indicado por el servicio de Atención al Cliente, ha de ser el expedidor quien formule la correspondiente reclamación ante la administración postal de Estados Unidos, en relación con la tarifa abonada y los gastos de devolución: Artículo 23.6 Convenio UPU: "En caso de devolución de una encomienda para la que no se indique el motivo de la falta de distribución, el expedidor tendrá derecho a la restitución de las tasas pagadas por el depósito de la encomienda en el país de origen y de los gastos generados por la devolución de la encomienda desde el país de destino". Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se informa brevemente del tratamiento de las reclamaciones en el ámbito del servicio postal internacional. Así, procede informar que cuando un envío cursado entre dos países pudiera encontrarse en alguno de los supuestos que, según la normativa postal internacional debe ser indemnizado, ha de ser el remitente quien presente la reclamación ante el operador postal con el que contrató el servicio. Esa indemnización la cobra el remitente del país de origen y en la moneda del mismo, es decir, la percibe del operador postal con el que contrata el traslado del envío. El operador postal del país de origen, una vez contrastado el suceso, abona la indemnización correspondiente, asumiendo ese coste si

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

la incidencia se produjo en el ámbito de su servicio, o repercutiendo el importe pagado al país de destino si la incidencia ocurrió en este último, en cuyo caso se compensan entre ambos países las cuentas pendientes (artículo RL 164 del Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU)(1). Debe ser el remitente del envío el que formule la reclamación, ya que al ser la parte que contrata el servicio es a quien, según se ha expuesto, se reconoce el derecho preferente a percibir la correspondiente indemnización, y, además, porque al contratarlo conoce las condiciones del contrato suscrito, condiciones que determinan el importe de la indemnización que debe percibirse en el supuesto de que se produzca alguna incidencia con el envío que pudiera dar derecho al cobro de la misma, ya que entre ellas se encuentra la posibilidad de contratar seguros que cubren las distintas contingencias que pudiera sufrir durante su traslado. Octava.- Por otro lado, si procediera la devolución al Sr. ##### de la cuantía abonada en concepto de presupuesto de importación (109,98 euros) dado que, como ha reconocido ####, la devolución a origen se produjo por error, tras haberse completado correctamente los trámites aduaneros. Como conclusión, en el caso que hemos tratado:-] Procede el reintegro al Sr. ##### de 109,98 €, correspondientes al importe que abono por el presupuesto de importación del envío. (En cuanto a la indemnización por la devolución indebida del envío, consistente en el reintegro de la tarifa abonada y de los gastos de devolución, atañe al remitente del envío, efectuar la oportuna reclamación en el país de origen.

_] En ningún caso procedería indemnizar a remitente ni destinatario con importes superiores, dado que, a tenor de lo previsto en el artículo 23.1.7 del Convenio de la UPU, "Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos".\ ~ Junta Arbitral

_ | ~ Regional_ de Consumo 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, la mercantil procede al reintegro de 109,98 € al reclamante, correspondientes al importe que abonó por el presupuesto de importación del envío, por lo que este Colegio Arbitral, ESTIMA PARCIALMENTE, las pretensiones del reclamante con respecto a los gastos de envío. Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto al resto de los gastos solicitados al no estar debidamente acreditados y documentados los mismos. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo 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.



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. Madrid, 14 de noviembre de 2022