



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10038.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de abril 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 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 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: se realizó una compra de un producto a través de internet y el remitente, que se encuentra fuera de España, no declaró el importe al enviar el producto. Por este motivo, el producto fue retenido por aduana y se encuentra a cargo de la empresa #####, que ofreció la gestión y tramitación del producto al consumidor, quien aceptó y pagó en **plazo**. Sin embargo, el producto no llegó, se perdió o se extravió, y ##### no asumió su responsabilidad por el incumplimiento del contrato ni por la pérdida o extravío del producto. Se constató que el producto llegó a España y fue manipulado en #####, donde fue objeto de una liquidación complementaria y provisional. Se cobró un importe de 74,18 euros para realizar la gestión del pago derivado de la liquidación provisional y presentación de los documentos necesarios para continuar con la tramitación y entrega del producto al consumidor. En consecuencia, el producto ha desaparecido o extraviado estando bajo control de ##### y el consumidor, habiendo pagado lo indicado por #####, no ha recibido el producto y además no se le ha prestado el servicio que ha abonado. Por todo ello, se solicita que ##### devuelva los importes por los daños y perjuicios ocasionados, en concreto 207,99 euros, importe en que se valora el producto extraviado, y 74,18 euros por los servicios abonados y no prestados realizados, totalizando 282,17 euros.

La parte reclamante añade que después de pagar las aduanas, #####, en su responsabilidad de suministrar mi objeto, lo extravió. El proveedor ya cuenta con el producto con aduanas pagadas y en camino al destinatario que es él, sin posibilidad de retorno, sin confirmación de devolución ni de localización. No se hace responsable de la pérdida del objeto puesto que ya está en manos del servicio de #####, siendo negativa a indemnizarle de cualquier manera.

La parte reclamada alega que la ##### , está sujeta a los LAUDOS que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14-12-1993. Que con motivo de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, se hizo necesaria una revisión de nuestra última oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, vigente desde el 27 de abril de 2000, ya que su contenido afectaba al punto Primero de dicha oferta, por lo que con fecha 18 de



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Complementaria el día 4/3/2020 y al día siguiente, se envió el presupuesto de importación al cliente. Una vez recibido el pago del presupuesto, el paquete fue despachado y validado el envío por la AEAT. Finalmente, el 17/3/2020 se entregó el paquete a ##### para su distribución. No obstante, ese mismo día se perdió la trazabilidad del envío, constando como último evento su clasificación en el centro logístico CAM 2 de #####. De acuerdo con lo anterior, corresponde al cliente la devolución del presupuesto de importación, de 74,18 euros, como ya se informó a la OMIC del Ayuntamiento de Valdemoro el 16 de septiembre de 2020, en contestación a la **reclamación** planteada sobre este asunto: "... realizamos las investigaciones necesarias y no nos ha sido posible localizar la situación del envío, del que nos figura como último evento su curso a destino con fecha 17 de marzo de 2020. Es por ello que hemos trasladado a ##### lo ocurrido con el fin de que se ponga en contacto con el reclamante a fin de solicitarle los datos bancarios precisos para poder efectuar el reembolso del importe abonado ..." De este modo, según indica #####, ya han contactado con el ##### para solicitar sus datos bancarios a fin de poder ingresarle la cantidad adeudada. En lo que respecta a las demás pretensiones del reclamante (207,99 euros por el valor del paquete), y dado que el paquete se ha dado por extraviado, conviene señalar que en supuestos como el presente, ha de ser el expedidor quien formule la correspondiente **reclamación** ante la administración postal del país de origen, en este caso Singapur, a fin de adoptar las medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad, ya que de conformidad con la normativa citada, el derecho a percibir la indemnización corresponde al expedidor. 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 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). 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. En esta línea ha informado el Servicio de Atención al Cliente de ##### en respuesta a las reclamaciones que constan sobre este envío. Así, mediante carta de fecha 16 de septiembre de 2020, se trasladaba a la OMIC del Ayuntamiento de Valdemoro lo siguiente: "... informar que los costes de envío corresponderían reclamarlos al remitente (ya que es quien contrata el servicio), siendo imprescindible que él interponga la correspondiente **reclamación** oficial al respecto ante el operador postal de origen. Dicho requerimiento es conforme a lo establecido en el artículo 24.4.1. del Convenio de la UPU ..." En virtud de lo expuesto, solicitamos se desestime la pretensión del reclamante.

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.

Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconociendo la empresa reclamada que se entregó el paquete ##### para su distribución, perdiéndose la trazabilidad del envío, constando como último evento su clasificación en el centro logístico CAM 2 de ####, **corresponde al reclamante la devolución del presupuesto de importación, de 74,18 euros, debiendo la empresa reclamada efectuar el reembolso del importe abonado, salvo que ya se hubiere efectuado.**

En lo que respecta a las demás pretensiones del reclamante (207,99 euros por el valor del paquete), y dado que el paquete se ha dado por extraviado, ha de ser el expedidor quien formule la correspondiente **reclamación** ante la administración postal del país de origen, en este caso Singapur, a fin de adoptar las medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad, ya que de conformidad con la normativa citada, el derecho a percibir la indemnización corresponde al expedidor.

Asimismo se recoge la información aportada por la reclamada conforme a la cual, **los costes de envío** corresponderían reclamarlos al remitente (ya que es quien contrata el servicio), siendo imprescindible que él interponga la correspondiente **reclamación** oficial al respecto ante el operador postal de origen. Dicho requerimiento es conforme a lo establecido en el artículo 24.4.1. del Convenio de la UPU.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.