



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10236.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 05 de octubre de 2021, se constituyó 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 acreditado 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 19 de diciembre de 2019 un paquete a USA con contenido de valor declarado y asegurado. El contenido declarado eran un dispositivo móvil, felicitaciones navideñas, dulces navideños y varios paquetes con obsequios personales de valor menor. Tras varias incidencias por aduanas y retraso en la entrega, visualiza en directo la entrega y observa que la caja no es la que envió, y al abrirlo descubre una saca de correo con los restos de varios envíos, algunos dentro de su envío original, otros de otros envíos y faltando el dispositivo móvil y otros obsequios. Solicita el reembolso del importe total asegurado, 800 euros, el coste del servicio 88,80 euros, una indemnización por los daños morales 500 euros, más la compensación de las horas invertidas en la **reclamación** 60 horas x 25 euros (precio medio de servicios administrativos básicos) 1.500 euros. Total reclamado 2.888,80 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

Con fecha 9 de enero de 2021, la parte reclamante aporta nuevo escrito al que adjunta documentación fotográfica, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que "el US Postal responsable de la entrega en el lugar de destino se negó a entregarnos como receptores ninguna documentación sobre el caso, alegando que nuestra **reclamación** o comunicación debía ser siempre con #####, que es con quien contratamos el servicio. En las evidencias sobre el estado, pueden ver que la caja recibida, incluso antes de ser abierta, mostraba signos de haber sido manipulada. Se trataba de una caja completamente distinta con un "recorte" de la caja original, en la que se contenía una saca Azul con los restos de varios envíos que provenían de España. Al abrir la caja encontramos algunos de los documentos originalmente enviados, principalmente felicitaciones navideñas totalmente deterioradas y con restos de humedad, junto con algunos elementos como cajas de té y bombones que no habían sido incluidos por nosotros. Todos los objetos de valor, entre los que había un dispositivo móvil del que se adjunta justificante de compra, y varios elementos de joyería, habían desaparecido."

La parte reclamante aporta escrito de fecha 16 de junio de 2021, en el que acepta que el arbitraje sea resuelto en Derecho, conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

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 reclamada aporta escrito al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que el envío objeto de **reclamación** está incluido en la Unión Postal Universal, y desestima la **reclamación** alegando en resumen, "que de los anteriores correos se desprende que esta Sociedad mantuvo conversaciones con el operador postal de destino durante casi tres meses, a fin de determinar si el envío objeto de controversia sufrió algún tipo de avería, los daños o falta de contenido, a la cual el destinatario no respondió, y que tampoco ha presentado el embalaje o contenido dañado en la oficina de #####, a fin de ser inspeccionado y poder determinar, por el personal postal, si hubo deterioro o expolio. Consecuentemente, como es lógico, el operador postal de destino no acepta responsabilidad alguna."

Como conclusión, en el caso que hemos tratado, nos encontramos ante un supuesto de cesación de responsabilidad y por tanto no indemnizable, ya que el servicio postal estadounidense no detectó ninguna anomalía en el envío cuando éste estuvo en sus instalaciones, habida cuenta que no se cumplimentó el Boletín de Verificación CP78, ni cuando se efectuó la entrega al destinatario, toda vez que no se levantó Acta CN24, y tampoco consta que tras la entrega el destinatario presentara ante ese servicio postal prueba de incidencias en el envío, pese a haber sido solicitado. En consecuencia, el servicio postal de Estados Unidos no acepta responsabilidad alguna, al no existir evidencia fehaciente de deterioro en el envío.

La parte reclamante aporta escrito en el que manifiesta: (..) "del ticket presentado se desprende que se abonaron una tarifa de 45,30 € por el valor del servicio de entrega + 40,00 € por el coste del seguro (no por el valor declarado). Independientemente de la redacción de conceptos, es obvio que el pago no se produce por el valor declarado, sino por el coste de asegurar dicho valor." (...)

La entidad postal de Estados Unidos recibió presencialmente al destinatario para la revisión del envío en repetidas ocasiones. Por parte del remitente se produjeron hasta tres conversaciones con el personal de la oficina postal en Estados Unidos, en las que la respuesta siempre fue que certificaban que el envío estaba manipulado, que así lo registraban en sus sistemas y que esta acción era su única obligación en base a su acuerdo con el operador español. Por lo tanto, no tenían la capacidad de emitir ninguna certificación sobre esta situación. El destinatario presentó el embalaje para su revisión hasta en tres ocasiones, antes de recibir la petición, de nuevo al recibirla y una vez más a petición mía ante la falta de respuesta de #####."

Finalmente concluye que "el hecho de que el operador local no tenga un claro proceso de **reclamación** con el operador en destino que asegure la atención de los casos, no debe dejar en ningún caso al usuario sin capacidad de reclamar tanto la ejecución del seguro contratado como los daños producidos". ()

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 de la parte reclamante al considerar los siguientes motivos:



Comunidad de Madrid

La reclamante contrató el producto Paquete Postal Económico asegurado o con valor declarado. En el expediente consta el ticket de compra con el desglose que incluye el concepto "asegurado". Ninguna de las partes ha aportado el documento del servicio postal contratado.

Que la parte reclamante aporta documentación fotográfica que acredita el daño producido en la caja, que ha sido reconstruida con partes de la caja original y que incluye en su interior material propio del servicio postal (saca azul), por lo que se considera acreditado que la incidencia reclamada se produjo antes de la entrega al destinatario.

Que el operador postal del país de destino no acredita mínimamente sus afirmaciones sobre los intentos de comunicación con el destinatario del envío. No siendo imputable a la parte reclamante que la oficina postal en destino no cumpliera el procedimiento a seguir cuando se reciben envíos con signos de expoliación o avería, y no levantara el correspondiente boletín o acta de verificación (RC 155 y 186 del Reglamento de Encomiendas Postales de la UPU).

Que de las manifestaciones de la parte reclamante y de la documentación fotográfica se concluye que la expoliación fue parcial, habiendo aportado al expediente una única factura justificativa del contenido.

En consecuencia, y siendo el objeto de la **reclamación** un intercambio de correspondencia internacional, la empresa reclamada es responsable conforme al artículo 24.1.1 del Convenio de la UPU al haberse constatado una expoliación o avería antes o durante la entrega del envío, y debe aplicar el régimen de responsabilidad previsto para el caso de expoliación parcial en el artículo 23.4.2 del Convenio de la UPU: "En caso de expoliación parcial o de avería parcial de un envío con valor declarado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe real de la expoliación o de avería. Sin embargo, esa indemnización no podrá en ningún caso exceder del importe, en DEG, del valor declarado".

En conclusión, la empresa reclamada debe indemnizar a la parte reclamante abonándole el importe de la factura aportada al expediente de 578,52 €, con el límite del importe en DEG del valor declarado consignado en el contrato del envío postal.

DESESTIMAR la solicitud de indemnización por las horas empleadas en reclamar al ser el procedimiento de arbitraje un procedimiento gratuito.

NO ENTRAR A CONOCER' de la indemnización solicitada por los daños morales al no ser objeto del sistema arbitral de consumo. Queda expedita la vía judicial.

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.

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 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.

Comunidad de Madrid

Del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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.