



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10569.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de septiembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: que con fecha 7 de julio de 2021 entregó dos paquetes para enviar a Brasil, pagando 57,70 euros y 74,20 euros, devolviéndolos ##### sin informar al destinatario. En la oficina de Brasil le informaron que se devolvió sin avisar a nadie. Solicita que lleguen los dos paquetes al destinatario y compensación económica por la tardanza.

La parte reclamante añade que ##### le devuelva los dos paquetes con sus pertenencias que van a hacer un año y le da miedo que los pierdan. ##### dice que si no se pagan las tasas de las aduanas, no se los entregan, pero ¿cómo va a pagar otros 80 euros por algo suyo y que ellos no entregaron en destino ni notificación al destinatario?

La parte reclamada alega que 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 correspondientes Congresos. Dado que, como seguidamente se indicará, los hechos que han dado lugar a la presente **reclamación** están relacionados con las actuaciones de los Servicios aduaneros, procede hacer referencia a la regulación que al respecto establece la normativa de la UPU.

Así, el artículo 20 del Convenio de la UPU, en el epígrafe "Control aduanero. Derechos de aduana y otros derechos", dispone lo siguiente: "El operador designado del país de origen y el del país de destino estarán autorizados a someter los envíos a control aduanero, según la legislación de estos países". Por su parte, el artículo 24 del citado Convenio, en el epígrafe "Cesación de la responsabilidad de los países miembros y de los operadores designados", prevé lo siguiente: "Los países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera 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 otro lado, procede analizar el régimen de responsabilidad previsto en la normativa de la UPU. Así, el artículo 23 del Convenio de la UPU, en el epígrafe "Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones", regula esta materia en los siguientes términos: "Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados".

Comunidad de Madrid

Las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado; en todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad. 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. Del tenor literal del referido precepto se desprende que la devolución de un envío no se contempla como un supuesto de responsabilidad que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada. Es más, en el artículo 5 del citado Convenio, "Pertinencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles" dedica parte de su contenido a esta cuestión con el siguiente tenor literal: 5.3 "Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. []" . El procedimiento a seguir en la devolución de los envíos se encuentra regulado en el artículo RC 144 del Reglamento de Encomiendas Postales, en el epígrafe "Devolución al expedidor de las encomiendas no entregadas", en los términos que seguidamente se indican: "9. Las encomiendas devueltas al expedidor estarán sujetas al pago de las cuotas-parte que implique la nueva transmisión. También estarán sujetas al pago de las tasas y los derechos no anulados que se adeuden al operador designado de destino al efectuarse la devolución al expedidor. Estas encomiendas serán tratadas por la administración de destino de acuerdo con su propia legislación. Sin embargo, si el expedidor abandona una encomienda que no ha podido ser entregada al destinatario, ni el expedidor ni las administraciones estarán obligados a pagar las tasas postales, los derechos de aduana u otros gastos en que pueda incurrirse con la encomienda en cuestión. []. 11. Las cuotas-parte, tasas y derechos indicados en 9 serán cobrados al expedidor". De conformidad con la citada normativa postal, es responsabilidad del remitente de un envío informarse sobre los requisitos aduaneros en el país de destino. Tampoco cabe imputar a los operadores postales que intervienen en el intercambio de los envíos internacionales, el hecho de que los envíos sean devueltos al país de origen por causas ajenas a dichos operadores, como puede ser que el destinatario, por el motivo que fuere, no complete los trámites aduaneros como sucede en el caso que nos ocupa. Asimismo, la normativa postal internacional determina que los paquetes devueltos al país de origen están sujetos al pago de la tasa correspondiente por el expedidor. Precisamente, en consonancia con tal regulación se incorporan al justificante de admisión, de los envíos registrados, las correspondientes condiciones generales del servicio donde, entre otras disposiciones, se establece lo siguiente: "Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán no negociable. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para #####, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. Obligaciones del remitente. El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por #####. 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. Asimismo manifiesta, declara y garantiza que ha informado al destinatario de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar los datos que figuran en el presente documento a ##### para la prestación del servicio postal solicitado. ##### informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. Si el producto contratado es un paquete, el remitente se hará cargo de todos los gastos que graven el paquete devuelto a origen, incluso si determina abandonarlo.". Del contenido de las mencionadas condiciones generales del servicio no puede alegar ignorancia el reclamante, ya que aporta al expediente copia del justificante de admisión.



Comunidad de Madrid

De los citados justificantes de admisión de los envíos objeto de controversia, se desprende que se trata de dos Paquetes Postales Económicos (encomiendas ordinarias) Ref. CC0####S y CC0####S, remitidos desde la Oficina de ##### de Navalcarnero, por ####, con destino a Brasil. Una vez en ese país, los envíos fueron presentados en la Aduana, para ser sometidos a los preceptivos trámites de importación; no obstante, la importación fue cancelada y los paquetes fueron devueltos a origen, como evidencian la trazabilidad de los paquetes.

Como consecuencia de la **reclamación** formulada por el interesado, el servicio de Atención al Cliente remitió escritos al ####, informando sobre los motivos de la devolución: " su envío ha sido devuelto debido a que ha sido devuelto por la Aduana del país de destino, por lo que no ha sido posible proseguir con su entrega. Las aduanas son servicios ajenos e independientes a los operadores postales y, por lo tanto, no podemos interferir en sus decisiones de retención, impuestos y devoluciones. El destinatario debió haber liquidado los correspondientes impuestos y tasas aduaneros para la importación del envío en Portal del Importador a través del enlace ##### y haber evitado así la devolución del envío a origen por "no reclamado". Le recomendamos que se ponga en contacto con el destinatario del envío para confirmar con él si hubo alguna incidencia durante el proceso de importación...." "su envío fue devuelto desde la aduana del país de destino, después de que no se formalizaran por parte del destinatario las gestiones pertinentes para el pago de aranceles aduaneros. ... respecto a las tasas a abonar en concepto de devolución del envío que, tal como figura en el impreso de admisión del mismo, la contratación del servicio que usted realiza [... no incluye los gastos de devolución, por lo que en su caso, el expedidor se hará cargo de todos los gastos que graven el paquete devuelto a origen...] ... el cargo de gastos por devolución se produce regularmente en envíos remitidos a países fuera del ámbito europeo y con los que no existe acuerdo recíproco para la gratuidad en las devoluciones...."

No obstante lo anterior, finalmente los envíos fueron entregados a ####, el 26/05/2022, en la Oficina de ##### de Navalcarnero, sin que le fuesen cobradas las citadas tasas de devolución (importe: 0,0 €) como evidencian sendas pruebas de entrega.

En cuanto a su pretensión inicial de ser indemnizado con 1.500 €, señalar que en modo alguno se encontraría justificado, de un lado porque el #####contrató el servicio de Paquete Postal Económico, sin declaración de valor, es decir, encomienda ordinaria (en el apartado Valores añadidos e importe reembolso, donde debería constar esa información, aparece en blanco), y, por otra parte porque, en el caso que tratamos no se dan ninguno de los supuestos indemnizables según la normativa postal internacional (pérdida, expoliación o avería), sino que de produjo la devolución de los envíos, motivada, no por un error imputable al operador postal español o brasileño, sino porque el destinatario no completó los trámites de importación aduaneros.

Por lo que atañe a la pretensión indemnizatoria del reclamante por y daños y perjuicios, significar que tampoco estar justificada.

A modo de conclusión, se indica lo siguiente: corresponde al remitente del envío informarse acerca de los requisitos aduaneros del país de destino. Según la normativa postal, la devolución de un envío por imposibilidad de efectuar su entrega en destino no supone un incumplimiento del servicio que dé lugar a algún tipo de indemnización o al reintegro de la tarifa abonada, es más, la referida normativa establece el procedimiento a seguir en caso de devolución. Los envíos objeto de controversia fueron devueltos por el servicio postal brasileño, toda vez que no pudieron ser entregados en destino por la razón indicada (el destinatario no abonó los importes requeridos por la Aduana de Brasil), siendo entregados en España al remitente/reclamante. Solicita que, dado que los envíos ya han sido entregados al #####(sin haberle cobrado las tasas de devolución), se desestime cualquier otra pretensión del reclamante.

Comunidad de Madrid

Documento del que nunca informaron. Fui yo quien vi que, sin decir nada, los paquetes volvían a España. Le dije a mi familiar que fuera allí a reclamarlos y le dijeron que estaban devueltos y que no llegaron a su destino en Belém - Pará, sino que se quedaron en Río De Janeiro. Nos confirmaron que no habían avisado al destinatario de que los paquetes estaban allí. Por eso, las alegaciones que hace ##### son falsas. Jamás informaron al destinatario de que los paquetes estaban allí. Pido una compensación económica que expondré en las alegaciones por cada día que ha pasado. Son daños materiales, morales y de indefensión como consumidor al ver que se quedan con dos paquetes de tu propiedad durante un año.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, **la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante** los gastos de envío, 74,20 euros y 57,70 euros, **totalizando 131,90 euros**, en compensación del tiempo que han estado los paquetes sin entregar al remitente.

No entrar a conocer de la indemnización de daños y perjuicios formulada, por cuanto la parte reclamante no ha acreditado la existencia de daño alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia de consumidor, queda expedita la vía judicial.

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 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.