



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11640.6 / 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 el reclamante envió un paquete a Francia asegurado en 170 euros, pero al ir a #### la caja estaba abierta ya que las básculas no pesan igual una que otra y el envío tenía que ser menor de un kilo. Además, pagó 27,90 euros por el envío. Solicita la devolución del paquete y el importe del seguro, 170 euros.

La parte reclamada alega que el intercambio de la correspondencia internacional, como es el caso, se regula en las Disposiciones de la Unión Postal Universal, en adelante UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Para delimitar el importe de la indemnización que corresponde en la presente **reclamación**, es imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató el #### para cursar el envío a destino, ya que el régimen de responsabilidad previsto por la normativa internacional de aplicación, y su correspondiente indemnización, varía en función de cuál hubiera sido esa modalidad (certificado o con valor declarado). Sobre esta cuestión hay que señalar que del justificante de admisión del envío objeto, se comprueba que impuso el envío bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, Ref. VV0####S, con valor declarado de 170 euros.

Una vez determinado que el envío objeto de **reclamación** se cursó bajo la modalidad de envío con valor declarado, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa citada. Así, el artículo 23 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en los siguientes términos: "23.1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán: 23.1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado. [...] 23.1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos o el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización. 23.1.7 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 las administraciones postales responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos. 23.4. Envíos con valor declarado 23.4.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un con valor declarado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe del valor declarado. 23.8 Cuando deba pagarse una indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado, de una encomienda ordinaria o de un valor declarado, el expedidor o, según el caso, el destinatario.



Comunidad de Madrid

Tendrá derecho, además, a la restitución de las tasas y los derechos pagados por el depósito del envío, con excepción de la tasa de certificación o de seguro. No obstante lo anterior, el citado Convenio de la UPU también regula los casos en los que los operadores no asumen responsabilidad y así, 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: "3. 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". Lo anterior teniendo en cuenta que 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". En consonancia con tal regulación se incorporan en el justificante de admisión de los envíos registrados las correspondientes Condiciones Generales del Servicio, en los siguientes términos: "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 1.1. - 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. Del citado contenido no puede alegar ignorancia el remitente, ya que firmó el y bajo su rúbrica se consigna lo siguiente: "Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías". De conformidad con la citada normativa postal, y con las condiciones del servicio convenidas, es responsabilidad del remitente de un envío informarse sobre los requisitos aduaneros en el país de destino. Tampoco cabe imputar al operador postal del país de origen responsabilidad por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana del país de destino al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero. El envío objeto de controversia, Ref. VV0#####S, fue remitido por #####, el día 05/07/2021, desde la Sucursal 27 de ##### de Madrid, bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, con valor declarado de 170 euros, abonando una tarifa de 27,90 €, con destino a Francia, según se constata en el justificante de admisión. Recibida **reclamación** del ##### ante nuestro Servicio de Atención al Cliente de #####, se contactó en varias ocasiones con el operador postal francés para investigar acerca del estado del envío VV0#####S. En la última conversación, que se aporta como se aprecia lo siguiente: El correo francés responde a la solicitud de información indicando: "Hello, contents is prohibited, no liability regards" ("Hola, el contenido está prohibido, no se aceptan responsabilidades"). El documento incluye la trazabilidad del envío, donde figura que éste tuvo entrada en la Oficina de Cambio del país de destino el 08/07/2021, lo cual contradice las siguientes afirmaciones del reclamante contenidas en el expediente: "Tengo la total seguridad de que ese paquete que yo envié a Francia lo extraviaron aquí en España ya que era verano y esta sociedad en verano cubre solo unos servicios mínimos que son insuficientes".



Comunidad de Madrid

De acuerdo con la información proporcionada por el operador postal de Francia, se contestó la **reclamación** del #####trasladando, en síntesis, lo siguiente: “Le comunicamos que su envío fue requisado por la Aduana del país de destino por contener objetos prohibidos (tabaco) según su legislación interna. Las Aduanas están facultadas para intervenir e incluso confiscar envíos postales si no cumplen con la legislación relativa a mercancía que el país permite importar. La decisión de confiscar su envío está amparada por la legislación propia del país de destino, por tanto ##### no puede intervenir ni asumir responsabilidad”.

Respecto a las declaraciones del interesado: “Como voy con la caja abierta a la oficina de #####, ellos saben perfectamente qué es lo que envío”, se debe manifestar que el #####traslada a esta Sociedad una responsabilidad que le atañe a él, como expedidor del envío. Según se ha expuesto, en las condiciones del servicio constan las “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”.

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”. ##### desconoce la legislación interna de Francia en virtud de la cual la Aduana de ese país intervino el envío, y finalmente lo requisó por contener objetos prohibidos, si bien en todo caso corresponde al remitente del envío, en la presente **reclamación** el #####, 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 Tercera exime de responsabilidad a los operadores postales por las decisiones que tomen las autoridades aduaneras.

La parte reclamante manifiesta que no es la primera vez que mandaba tabaco de picar a Francia. Que tanto su hermano como él estaban informados de la cantidad de tabaco de picar que se podía enviar desde los países de la Unión Europea, en este caso desde España y Francia. En estos otros envíos no he tenido nunca ningún problema y mi hermano ha recibido su sobre de tabaco a la semana de enviarlo desde Madrid. No obstante, podrán observar que todos los envíos estaban asegurados por la misma cantidad, 170€.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, quedando acreditado que el envío fue intervenido y tratado por las autoridades aduaneras del país de destino, Francia, según su legislación interna. Careciendo ##### 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 y, habiendo aceptado el reclamante las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías, **no se puede imputar responsabilidad alguna a la empresa reclamada.**



Comunidad de Madrid

Este Colegio Arbitral carece de competencia en materia sancionadora, debiendo dirigirse, en su caso, a las Administraciones públicas competentes.

No entrar a conocer de la indemnización solicitada por los daños y perjuicios, por cuanto la parte reclamante no ha acreditado los perjuicios económicos padecidos. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, 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.

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.

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.