



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07877.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 26 de mayo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone lo siguiente:

“En relación al envío internacional [REDACTED] procedente de [REDACTED], del cual yo soy el destinatario del mismo. El pasado 31/01/2022 [REDACTED] me solicita documentación para realizar los trámites de importación de dicho envío, a petición de la Agencia Tributaria. En la documentación que yo aportó a [REDACTED] justifico un valor de mercancía de 5147 yenes 41,55€, un valor de gastos de envíos de 2450 yenes 19,78€ y un valor total de 7597 yenes 61,33€, suma de los dos conceptos anteriores.

El 11/02/2022 el paquete llega a mi domicilio y [REDACTED] me reclama el pago de 24,88€ para su entrega, sin desglosar los conceptos del cobro. Tras la entrega del paquete recibo en mi correo electrónico una factura donde se me indican que he pagado 12,88€ de IVA de importación más 12€ de gastos de gestión.

El pago a [REDACTED] de 12,88€ de IVA de importación es correcto, ya que corresponden al 21% de IVA del valor total de mi envío valor de la mercancía más gastos de envío. Lo que no es correcto son los 12€ de gestión impuestos por [REDACTED] en una situación de fuerza y coacción.

Según las tarifas oficiales de [REDACTED] para Península y Baleares las tarifas de Gestión de la importación de envíos de escaso valor son en tramos según el valor de la mercancía también llamado valor intrínseco, no en función del valor total / del envío. Tal y como justifiqué en la documentación aportada a [REDACTED] mi mercancía tiene un valor de 41,55€ inferior a 50€, y por tanto le corresponde la tarifa de gestión correspondiente al intervalo más de 25€ a 50€ del apartado. Tramitación del cobro en Oficina o Domicilio, que son 8€ y no 12€.

Solicito que [REDACTED] me devuelva los 4€ que me ha cobrado de más, así como también me compense económicamente con 30€ por las molestias causadas, por la gran cantidad de tiempo invertido en reclamaciones y por la frustración provocada. [REDACTED] siempre se ha negado a atender a razones, alegando todo tipo de tonterías a cada cual más disparatada.”

Aporta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 26 de agosto de 2022, en el que alega que: *“Nos consta que este envío al ser de [REDACTED], pese a que su valor es inferior a 150€ paso por el ADT, desde dónde le hicieron un aviso para que aportase documentación. Una vez aportada, se despachó, con resultado circuito rojo, que implica inspección física por un actuario de la AEAT. Este lo revisó, y determinó como valor intrínseco del envío 61€, dando el levante para que pudiera salir a reparto. Al pasar el envío por la máquina, esta tomó como referencia para calcular el IVA a pagar el importe calculado por la AEAT, y calculó la gestión de importación en base a ese importe. Por ello el cálculo de la tarifa a aplicar por [REDACTED] es correcto al entra el valor de la mercancía importada en la escala de entre 50 y 100 €. El cliente debería reclamar a la AEAT si no está de acuerdo con el cálculo que hicieron del valor de su mercancía.”*

La **parte reclamante** contesta por escrito el 18 de septiembre de 2022 manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, formulando alegaciones en las que concluye que: *“Consecuentemente puedo afirmar que mi envío [REDACTED] tiene un valor de mercancía, o valor intrínseco, de 41,55€, y según la tarifa de gestión de [REDACTED] para el intervalo 25-50€ de valor de mercancía le corresponde una tarifa de gestión de 8€, no de 12€”. Aporta consulta vinculante de la Dirección General de Tributos.*

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito de alegaciones el 28 de noviembre de 2022, manifestando: *“Solicito que [REDACTED] me devuelva los 4€ que me ha cobrado de más durante la tramitación de la importación del envío [REDACTED]. [REDACTED] me ha cobrado 12€ de gestión, y tal y como he demostrado en la documentación adjuntada en este expediente, le corresponderían unos gastos de 8€.*

Adicionalmente le solicito a [REDACTED] 30€ en concepto de daños y perjuicios por las molestias causadas, por la gran cantidad de tiempo invertido en reclamaciones y por la enorme frustración provocada durante meses aguantando sus disparatadas respuestas a mis reclamaciones solicitándoles la devolución de estos 4€. [REDACTED] siempre se ha negado a atender a razones, incluso durante el período inicial de alegaciones de este arbitraje ha contestado con información errónea y tergiversada, jugando al engaño, y manipulando la información a su favor.”

Adjunta documento firmado, aceptando que el arbitraje sea, en su caso, resuelto en Derecho, conforme con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

El Órgano 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** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que formula nuevas alegaciones y manifiesta que *“puesto que los valores de la declaración de importación que me ha proporcionado la AEAT no coinciden con los importes que me ha cobrado [REDACTED], y ante la negativa total y absoluta de [REDACTED] a facilitarme nada, también he solicitado a la AEAT los valores de mercancía y envío que [REDACTED] declaró para esta importación, así como la cantidad exacta de IVA que [REDACTED] ha pagado a la AEAT en representación indirecta de mi persona. Lamentablemente a fecha de escritura del presente documento todavía no he recibido respuesta de la AEAT. Se adjuntan al expediente las correspondientes respuestas de [REDACTED] y*



Comunidad de Madrid

de la AEAT. (Véase documentos adjuntos 'H7-██████████', 'Documento-AEAT1' y 'Documento-AEAT2'. “

Adjunta documentación y solicita: “que ██████████ me devuelva los 4€ que me ha cobrado de más durante la tramitación de la importación del envío ██████████. ██████████ me ha cobrado 12€ de gestión, y tal y como he demostrado mi envío ██████████ tiene un valor de mercancía, o valor intrínseco, de 41,55€, y según la tarifa de gestión de ██████████ para el intervalo 25-50€ de valor de mercancía le corresponde una tarifa de gestión de 8€, no de 12€.

Adicionalmente le solicito a ██████████ 30€ en concepto de daños y perjuicios por las molestias causadas, por la gran cantidad de tiempo invertido en reclamaciones y por la enorme frustración provocada durante meses y meses aguantando sus disparatadas y absurdas respuestas a mis reclamaciones. Como consumidor me siento total y absolutamente desamparado y desprotegido. Llevo más de un año poniendo al menos una reclamación diaria a ██████████ y no ha servido para nada, todo es inútil. Tal y como he demostrado ██████████ ha abusado de su situación de poder, está ocultándome información, y siempre se ha negado a atender a razones, bien contestando tonterías o bien ignorándome.”

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada, que actuó como representante aduanero del reclamante, no ha aportado la documentación relativa a la declaración aduanera que justifique el tramo de la tarifa cobrada por la gestión, de acuerdo con las tarifas publicadas por la empresa reclamada. En consecuencia, **debe abonar a la parte reclamante los 4 €** de diferencia del importe de las tarifas por la gestión de la importación establecidas según el valor de la mercancía.

DESESTIMAR la solicitud de indemnización en concepto de daños y perjuicios por las molestias causadas, por la gran cantidad de tiempo invertido en reclamaciones y por la enorme frustración provocada durante meses aguantando respuestas disparatadas, al considerar que constan en el expediente las sucesivas respuestas facilitadas por la empresa reclamada a las reclamaciones formuladas por la parte reclamante, no siendo indemnizable la disparidad de criterios entre las partes sobre los hechos reclamados.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.