



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01739.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 19 de junio de 2023 va a la oficina de [REDACTED] para enviar un paquete a Pakistán por valor de 26,95 euros, que incluye seguro de 200 euros. En el mes de julio, al no recibirse el paquete en el destino, acude a la oficina de [REDACTED] y le dicen que estaban saturados por las elecciones y que esperara un mes. Transcurrido ese plazo, el paquete sigue sin llegar al destino, por lo que interpone una reclamación en la página de [REDACTED] el día 10 de agosto de 2023 (nº incidencia 1-161934018512).

En fecha 16 de agosto es informado que está en la aduana y que no se hacen responsables por lo que acude de nuevo a la oficina de Villaverde en fecha 2 de octubre y ante la falta de respuesta, comienza a realizar contactos con la aduana de Pakistán, ya que desde la oficina de [REDACTED] le indican que está allí. Vuelve a presentar reclamación el 7 de enero de 2024.

Solicita devolución del paquete (carta certificada) y del importe asegurado (200 euros).

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2024, que es trasladado a la otra parte, presenta las siguientes alegaciones:

Primera. - El envío objeto de esta reclamación, Carta Certificada Internacional, se encuadra dentro de los descritos en el punto a) del expositivo 2, por tratarse de un envío incluido en el Servicio Postal Universal, por consiguiente, el arbitraje debe resolverse en Derecho.

Segunda. - La reclamante manifiesta que envió una carta certificada a Pakistán y "no ha llegado a destino". Solicita, según se deduce, ser resarcida económicamente por el importe por el que aseguró el envío que asciende a 200 €.

Tercera. - 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. Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

No obstante, lo anterior, la UPU también regula los casos en los que los operadores no asumen responsabilidad y así, el artículo 23 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”.

Quinta. - Del análisis del citado impreso (Doc.2) se constata, entre otros datos, que el envío objeto de controversia, Carta Certificada Internacional, referencia VV080038489ES, fue remitida por el ahora reclamante el 19 de junio de 2023 desde la Sucursal de [REDACTED] 10 de Madrid y que iba destinado a Karachi (Pakistán). La carta salió de España el 19 de junio 2023 y tuvo entrada en la Oficina de Cambio de destino (Karachi International Mail Office) el día 26 de del mismo mes, donde fue sometida a los oportunos trámites aduaneros de importación, según se constata en la trazabilidad de la carta (Doc.3)

Con motivo de las distintas reclamaciones formuladas por el remitente, interesándose por la situación del envío, la Unidad de Gestión de Clientes de esta Sociedad remitió las respuestas correspondientes, que ha aportado el propio reclamante, por medio de las cuales se le informa: “(...) Le comunicamos que su envío se encuentra en la aduana del país de destino. Las Aduanas están facultadas para revisar la documentación y el contenido de cualquier envío durante el tiempo necesario para realizar los trámites establecidos por la legislación vigente. Le recomendamos que se ponga en contacto con el destinatario del envío para confirmar con él si está realizando los trámites requeridos por el país de destino para el proceso de importación.

En cuanto a la intervención del envío por parte de las autoridades aduaneras, hemos de traer a colación que en las condiciones generales del servicio (Doc.2), firmadas, figuran como Obligaciones del remitente: El remitente se hace responsable de las consecuencias que, de una declaración incompleta, concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a [REDACTED] de cualquier responsabilidad.

En méritos de lo anterior, y relativo al envío en cuestión, esta sociedad está autorizada a someter el envío al examen de las autoridades aduaneras, al margen de las facultades de inspección de estas; ahora bien, una vez que el envío se somete al control, este se lleva a cabo conforme con las instrucciones de las autoridades aduaneras del país de que se trate, ámbito en el que no puede injerir la actuación de un operador concreto.

De conformidad con la 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 envío Cabe concluir, por tanto, que es el remitente quien debe 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 exige de responsabilidad a los operadores postales por las decisiones que tomen las autoridades aduaneras. Por todo lo anterior, esta Sociedad entiende que no corresponde indemnización alguna, y menos aún la indemnización



Comunidad de Madrid

solicitada, habida cuenta que el envío llegó en el país de destino si bien se encuentra retenido por las autoridades aduaneras de Pakistán sin que esta sociedad pueda efectuar gestión alguna para su liberación.s sujetos a control aduanero.

Sexta.- En cuanto al contenido del envío objeto de controversia, procede señalar que [REDACTED] no conoce, ni puede conocer, el contenido de los envíos, ya que estos se cursan cerrados, y, además, porque la normativa postal, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución, prohíbe su apertura, al establecer que los operadores postales han de garantizar el secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales (arts. 5 y 6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). Teniendo en cuenta lo anterior, el remitente no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera un concreto contenido. En este punto hay que aludir a las fotografías aportadas al expediente, para tratar de acreditar el contenido del envío, al respecto hay que señalar que dichos documentos no prueban que se trate, precisamente, del contenido del envío objeto de controversia, ya que podría ser cualquier otro.

Con independencia de lo señalado, en el caso que nos ocupa el contenido del envío, sea cual fuere, es irrelevante, toda vez que, como se ha indicado, la carta no ha sufrido incidencia alguna imputable a [REDACTED] ni al operador postal de Pakistán, sino que figura retenido por las autoridades aduaneras del país de destino, a la espera de que la destinatario efectúe la gestión requerida por ese operador, es decir realice el registro del envío en el sistema postal de ese país y abone el importe correspondiente, para que se complete el proceso de entrega de la carta.

En el caso de ser cierto que el destinatario ha fallecido, como indica el reclamante, esta sociedad no puede efectuar tampoco gestión alguna para liberalizar el envío. Ha de ser el remitente, en este caso, que tiene que realizar las gestiones oportunas, que se desconocen cuales son, con las autoridades aduaneras de Pakistán a fin de que procedan a liberar el envío.

Se deduce que la reclamante ha contactado con la Aduana de Pakistán sin que obtener respuesta, si bien la ausencia de respuesta difícilmente puede hacer nacer responsabilidad de [REDACTED].

Por otra parte, hemos de destacar que tampoco cabe indemnizar por el importe del seguro del envío toda vez que el mismo ni se ha extraviado ni se ha deteriorado motivo por el que, al no haber siniestro, no procede reconocer y/o conceder indemnización alguna habida cuenta que el el bien asegurado, en este caso el envío que nos ocupa, no se ha visto dañado

Séptima.- A modo de conclusión, de lo expuesto cabe destacar o siguiente:

- [REDACTED] desconoce la legislación interna de Pakistán en virtud de la cual el envío fue intervenido y tratado por las autoridades en el sentido indicado, si bien de esa actuación no se puede imputar responsabilidad alguna a esta Sociedad, ya que carece de legitimidad para interferir en las decisiones que tome Aduana y el operador postal de destino, 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.

- Es responsabilidad del remitente informarse de las condiciones que se exigen en el país al que pretende dirigir el envío, toda vez que los empleados de los operadores postales no pueden conocer la diversa normativa que está vigente y que se aplica en todos y cada uno de los países, ya que ello supondría una obligación de imposible o extraordinariamente difícil cumplimiento, y estaríamos ante una circunstancia exoneradora de responsabilidad regulada en el artículo 1184 del Código Civil, según el cual "[...] quedará liberado el deudor en las obligaciones de hacer cuando la prestación resultare legal o físicamente imposible".

- La Unidad de Gestión de Clientes de Correos en reiteradas ocasiones ha recomendado al reclamante que contactase con el destinatario para confirmar que ésta estaba realizando los trámites requeridos por el país de destino para el proceso de importación; finalizando en ese punto el compromiso de esta Sociedad.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, no presenta nuevas alegaciones, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que obra en el expediente.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita 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: **NO ENTRAR A CONOCER del fondo** del presente asunto al entender en virtud de lo establecido en el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje art.2,1 y por el resto de consideraciones que mas adelante se realizan, que estamos en presencia de un conflicto de consumo que versa sobre una materia no sujeta a la libre disposición de las partes conforme a derecho.

Este colegio arbitral al analiza el envío objeto de esta reclamación- Carta certificada Internacional, servicio incluido en el servicio postal universal y regulado en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado. Se debe aplicar al envío, lo establecido en los artículos 22 y artículo 23.3 del Convenio de la Unión Postal Universal (UPU) al tratarse de correspondencia internacional en relación a la responsabilidad de los operadores postales, que exonera a los mismos, por las decisiones tomadas por los servicios de aduanas, ya que una vez que se somete a control son las autoridades aduaneras del país de que se trate las que dan las instrucciones precisas, no puede un operador concreto interferir en las mismas.

Se comprueba del informe de trazabilidad del envío, que la carta sale de España el 19 de junio de 2023 y tiene entrada en la oficina de cambio de destino (Karachi/Pakistán) el día 26 de junio, presentándose el mismo día en la aduana de destino.

En ese momento comienza la intervención de la Aduana y el control que ésta realiza por sus autoridades, y la empresa reclamada aporta un documento en el que informa al solicitante de la necesidad de ponerse en contacto con el destinatario para confirmar la realización de los trámites requeridos en el país de destino.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]