



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10385.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de marzo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El demandante realiza envío certificado de paquete con la dirección indicada en el resguardo adjunto con fecha 27/07/2022 por el importe de 15.35eur, de un producto con un valor declarado de 163.03eur según factura adjunta, asegurado, así cumplimentados los documentos para gestión aduanera en destino. El paquete según detalles del seguimiento adjunto, no pudo ser entregado en destino. El paquete es devuelto por la empresa responsable de la entrega de vuelta al remitente. La empresa responsable de la entrega, devuelve el paquete a la empresa [REDACTED] con fecha 05/12/2022.

El demandante reclama en reiteradas ocasiones a la empresa demanda [REDACTED], telefónicamente y por correo, la devolución del paquete o la devolución del importe declarado y costes. La empresa demandada no da respuesta del estado del paquete ni devuelve el importe al demandante.

Solicito la devolución del importe declarado asegurado y el coste de envío al demandante por importe total de 178.38eur

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera.- El envío objeto de esta reclamación 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Segunda.- La pretensión del reclamante consiste en “Devolución del importe declarado asegurado y coste de envío al demandante por importe total de 178,38 eur” (sic)

Tercera.- Con carácter previo a considerar la pretensión del [REDACTED] resulta imprescindible determinar la modalidad de servicio que contrató para cursar el envío objeto de controversia a destino. Sobre esta cuestión hay que señalar que en el justificante de admisión del envío objeto de reclamación (Doc.1), se comprueba que el reclamante impuso el envío bajo la modalidad de Carta Certificada Internacional, Ref. [REDACTED] sin valores añadidos (seguro, valor declarado) ni reembolso, ya que la casilla destinada a dichos servicios figura vacía.

Una vez establecido que el envío objeto de controversia se cursó bajo la modalidad de carta certificada, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa postal citada.

Cuarta.- 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 23 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados con el siguiente tenor literal:

“1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 24, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado;

1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad.

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 los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en los Reglamentos.

Por otro lado, el artículo 5.3 del citado Convenio, “Pertenencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles” dispone que “Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]”.

Asimismo, el artículo 23.6 del Convenio determina que “En caso de devolución de una encomienda para la que no se indique el motivo de la falta de distribución, el expedidor tendrá derecho a la restitución de las tasas pagadas por el depósito de la encomienda en el país de origen y de los gastos generados por la devolución de la encomienda desde el país de destino”

No obstante lo anterior, 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:

“1. 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”

2. Los envíos sometidos a control aduanero podrán ser gravados postalmente con gastos de



Comunidad de Madrid

presentación a la aduana cuyo importe indicativo se fijará en los Reglamentos. Esos gastos se cobrarán únicamente por concepto de la presentación a la aduana y del trámite aduanero de los envíos que han sido gravados con derechos de aduana o con cualquier otro derecho del mismo tipo.

De conformidad con la mencionada normativa postal, si un envío es devuelto injustificadamente a origen, procede reintegrar al expedidor, únicamente, la tarifa que abonó por remitir el envío; como seguidamente se comprobará, en el supuesto que tratamos el envío fue reglamentariamente devuelto al remitente, por lo que no corresponde indemnización alguna. De la citada normativa también se desprende que no 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, que pueden ser gravados con gastos de importación.

Quinta. Del justificante de admisión del envío objeto de controversia (Doc.1) se desprende que se trata de la Carta Certificada Internacional, Ref. [REDACTED], remitida por [REDACTED] en la Sucursal 17 de [REDACTED] de Madrid, con destino a China. Una vez en ese país, el envío fue presentado en la Aduana, para ser sometido a los preceptivos trámites de importación. Como consecuencia de la reclamación presentada por el remitente, interesándose sobre la situación del envío, esta Sociedad remitió carta (Doc.2) al [REDACTED] comunicando: "... 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 el expediente arbitral el interesado, aporta la trazabilidad del envío, donde se constata que el 2 de noviembre de 2022 figura el siguiente evento: " ciudad de Wenzhou, a, esperando que los usuarios paguen impuestos"

Posteriormente, se solicitó información al operador postal chino. Se acompaña, como Doc.3, la respuesta, de fecha 5 de julio de 2023 de dicho operador: The parcel has return, 05/05/2023 12:33 Predes - Despatch Closed [REDACTED] El envío ha sido devuelto el 05/05/2023

Finalmente, una vez recibido en España, el envío fue entregado a [REDACTED], el 24 de julio de 2023, como evidencia la prueba de entrega que se acompaña como Doc.4

En este punto conviene aclarar, de un lado, que el producto contratado por el remitente, Carta Certificada Internacional, no tiene asociado garantías de plazo de entrega, por otra parte la estancia de los envíos en Aduana (en este caso de China), paralizan el cómputo de los plazos de entrega. A mayor abundamiento, cuando se produce la devolución de un envío, ni tiene prioridad ni existe plazo estipulado para la entrega al remitente.

Por consiguiente, la devolución a origen de la carta certificada se ajusta a lo previsto en el artículo 5.3 del Convenio de la UPU: Los países miembros efectuarán la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. En el caso que tratamos, la devolución ha sido motivada porque el destinatario no abonó los impuestos aduaneros de importación previstos en el art. 20.2 del Convenio de la UPU, por consiguiente no procede reintegrar al remitente/reclamante el importe de la tarifa, y menos aún una cantidad superior, al constatarse que la devolución del envío es reglamentaria.

Sexta.- En cuanto al valor del envío objeto de controversia, que el reclamante asevera ser de 163,03 €, procede señalar que [REDACTED] no conoce, ni puede conocer, el contenido de los envíos,



Comunidad de Madrid

ya que éstos 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 reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera un concreto contenido, ni atribuirle un valor u otro.

En cualquier caso, el contenido y el valor del envío son irrelevantes en el caso que tratamos, de un lado porque el [REDACTED] no contrató seguro que pudiera justificar ese valor, y por otra parte porque no se da ninguno de los supuestos indemnizables según la normativa postal internacional (pérdida, expoliación o avería), sino que la carta ha sido devuelta y entregada al remitente. Si la devolución no hubiese sido justificada, correspondería reintegrar al remitente/reclamante exclusivamente el importe de la tarifa (15,35 €), pero se ha evidenciado que la carta ha sido devuelta a origen reglamentariamente, no por un error imputable al operador postal español o chino, sino motivado porque el destinatario no pagó los impuestos de importación; consiguientemente no procede acceder a la pretensión indemnizatoria del [REDACTED]

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

- Correos desconoce la legislación interna de China en virtud de la cual el envío fue intervenido y tratado por las autoridades aduaneras 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 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.
- El envío objeto de controversia fue devuelto reglamentariamente por el servicio postal chino, toda vez que no pudo ser entregado en destino por la razón indicada (el destinatario no abonó los importes requeridos por la Aduana de China), siendo entregado en España al remitente/reclamante. 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.

Octava.- Como se expuso en la Alegación Primera, el Arbitraje debe resolverse en derecho, la normativa internacional señalada en estas alegaciones está asumida por España y publicada en el BOE del 11/06/2018 como "Instrumento de aprobación de las Actas adoptadas por el XXV Congreso de la Unión Postal Universal (UPU), hechas en Doha el 11 de octubre de 2012", tenemos que apuntar que dicha legislación internacional tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas de consumo o de transporte nacionales y autonómicas u otras.

El art. 33.3 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Establece que: "Cuando el arbitraje de consumo deba resolverse en derecho y tenga carácter internacional, según lo previsto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, la determinación de la legislación aplicable al fondo del asunto se realizará de conformidad con lo previsto en los convenios internacionales en los que España sea parte o en la legislación comunitaria que resulte de aplicación."

Prevalecería por tanto lo regulado en el Convenio y Reglamento de la UPU para ese tipo de envíos. Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al valor de los tratados internacionales y su posición en relación a las Leyes hay que traer a colación lo resuelto por el Tribunal Supremo en sentencia de 21/2/1970 "los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado".



Comunidad de Madrid

Asimismo, en igual sentido se expresa el mismo Tribunal en sentencia de 1/10/1996.

En este sentido en apoyo de nuestras alegaciones, aportamos Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, Exp [REDACTED] que determinaba: "Siendo en derecho, y no en equidad, se impone necesariamente la consideración de la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, que desplaza, como norma de rango superior, posibles normas internas de aplicación al caso (entre otros, los citados art. 60 RDL1/2007 y 123-3 Código de consumo; los arts. 1258 y 1101 Código civil español (en cuanto a una posible responsabilidad contractual), el art. 1902 Código civil español (en cuanto, eventualmente, a una responsabilidad extracontractual).... "

En virtud de lo expuesto,

Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y, habida cuenta que el envío ha sido devuelto y entregado al Sr. [REDACTED] se desestime cualquier otra pretensión del reclamante.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que el envío objeto de reclamación se trata de una Carta Certificada Internacional, sin valores añadidos (seguro, valor declarado) con destino a China, que no fue entregada al destinatario porque éste, tal y como informa el servicio postal chino, no abonó los impuestos aduaneros de importación requeridos por la Aduana de China, tal y como prevé el art. 20.2 del Convenio de la UPU, y por consiguiente la carta fue devuelta a origen, habiendo acreditado la empresa reclamada su entrega al reclamante el 24 de julio de 2023, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.3 del Convenio de la UPU. Por todo lo expuesto, no procede que la empresa reclamada deba reintegrar al reclamante/remitente el importe de la tarifa, ni la indemnización solicitada, al constatar que el envío fue devuelto al remitente, que la devolución del envío es conforme a la normativa vigente y que 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.

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.

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.

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.