



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12900.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de agosto de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la devolución en dos ocasiones por mercancía peligrosa, de un juguete (patinete infantil) que tiene la batería instalada, y es admitido según la información de [REDACTED]. Solicita la devolución de los gastos de envío.

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando:

Primera.- El envío objeto de esta reclamación, Paquete Internacional Standard, se encuadra dentro de los descritos en el punto b) del expositivo 2º, por no estar incluido en el Servicio Postal Universal. Se acompaña, como Doc. 2, el resguardo de admisión del envío.

Segunda.- La pretensión del reclamante consiste en que le sea reintegrada la cantidad de 58,91 € correspondientes a la tarifa que pagó por un paquete destinado a Países Bajos, que le fue devuelto y entregado.

Tercera.- El intercambio de correspondencia internacional se regula en 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 la responsabilidad de los operadores postales en los siguientes términos:

1. Generalidades

1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán:
1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los que no se indique el motivo de la falta de distribución.

6. 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

Comunidad de Madrid

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.

Por otra parte, el referido Convenio de la UPU, además de establecer el régimen de responsabilidad de los operadores anteriormente citado, también regula en su artículo 23 la cesación de dicha responsabilidad, disponiendo lo siguiente:

2. Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables: 2.4 cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el artículo 19;

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.

El mencionado artículo 19 “Envíos no admitidos. Prohibiciones” establece lo siguiente:

1.3 Los Países miembros o sus operadores designados tendrán la facultad de extender las prohibiciones contenidas en el presente artículo; las nuevas prohibiciones comenzarán a regir a partir del momento de su inclusión en la compilación correspondiente. Cualquier País miembro o su operador designado que desee extender o modificar la lista de objetos que prohíbe, o que admite condicionalmente, como importaciones (o en tránsito) deberá informarlo a la Oficina Internacional, que deberá entonces actualizar la compilación correspondiente en consecuencia.

Al hilo de lo anterior, hay que informar que en las Oficinas de [REDACTED] existen a disposición del público folletos donde se informa de los “Productos peligrosos prohibidos en el correo internacional” Se acompaña copia de dicha información como Doc.3, donde se indica que “Los envíos postales puede ser devueltos si la descripción del contenido declarada en el formulario de aduana no deja claro que los productos que se envían no son peligrosos” y, en lo que aquí interesa, que en los envíos postales está permitido el transporte de productos que contengan baterías instaladas, únicamente determinados casos.

Es importante señalar al respecto que el reclamante era perfectamente conocedor de tal restricción, dado que él mismo aporta un extracto de dicho folleto junto a su reclamación.

Cuarta.- En la admisión de envíos internacionales es requisito imprescindible la descripción detalla de su contenido.

Como se desprende de la información volcada de las aplicaciones informáticas de Correos “IRIS” y “LINCE”, reflejada en el Doc. 4 y Doc. 5, respectivamente, el reclamante describió el siguiente contenido del envío: deportes-patines/ sport skates, cuando, en realidad, como reconoce el reclamante, se trataba de un patinete eléctrico, que, como a continuación se va a explicar, tuvo que ser devuelto a origen por tratarse de MERCANCÍA PELIGROSA ya que contenía batería que excedía de lo permitido.

Así, según refleja la información volcada de la aplicación informática de [REDACTED] “MERCURIO”, que se acompaña como Doc. 6, el 23 de mayo de 2023, al detectarse por el Servicio de Seguridad de la Oficina de Cambio que el envío excedía lo permitido en lo que se



Comunidad de Madrid

refiere a la batería que contenía, fue devuelto a origen siendo entregado al remitente, el 7 de julio de 2023.

De ello fue informado el remitente a través de diversas comunicaciones emitidas por el Departamento de Atención al Cliente de [REDACTED] (Doc. 7).

Quinta.- Como se ha indicado, el artículo 22 del Convenio de la UPU determina que los países miembros y los operadores postales no asumen responsabilidad por las declaraciones de aduana efectuadas por los remitentes, ni cuando se trate de envíos cuyo contenido esté prohibido.

Por consiguiente, de acuerdo con el régimen de cesación de responsabilidad descrito anteriormente, [REDACTED] no es responsable, dado que el paquete contenía mercancías prohibidas, las cuales se trataron de ocultar mediante una declaración de contenido que no correspondía con la realidad.

Precisamente, en consonancia con tal regulación, se incorporan al impreso de imposición de los envíos registrados (Doc.2) las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO, y en el punto 1 se establecen las Obligaciones del remitente en los siguientes términos: El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por [REDACTED]. 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 [REDACTED] de cualquier responsabilidad

Del citado contenido no puede alegar ignorancia el remitente, ya que firmó dicho impreso 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".

En este sentido, al contratar el servicio, el remitente asume, como consta en dicho resguardo, que respeta la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por [REDACTED].

Asimismo, se hace responsable de las consecuencias de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta.

Si el paquete se hubiese devuelto indebidamente, procedería reintegrar al reclamante el importe de la tarifa abonada, pero no se encuentra justificado indemnizarle con cantidad alguna, habida cuenta que la devolución del envío ha sido motivada por la introducción de productos prohibidos para circular por el circuito postal y, como se indica en el resguardo de admisión, [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED].

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Les remití toda la documentación que dispongo y se trata de un envío a Países Bajos de un juguete eléctrico para un niño de 8 años, para mi nieto, aceptado por la Oficina de [REDACTED] de Guadarrama sin inconvenientes en mayo de 2023 pero devuelto a finales de junio que se devolvía por llevar la batería desmontada (era el cargador ya que la batería va integrada y no



Comunidad de Madrid

es accesible).

Al recibirlo en la misma Oficina de [REDACTED] de Guadarrama abrieron el paquete en mi presencia para verificar que efectivamente no iba ninguna batería desmontada y que el envío es sin duda un juguete como así aparece en el folleto de [REDACTED] como aceptable y lo volvieron a remitir sin inconveniente entendiéndose se trataba de un error, en este caso sin coste.

Sin embargo, fue devuelto de nuevo en julio con la reseña de mercancía peligrosa porque lleva una batería integrada para un juguete eléctrico que acepta [REDACTED] y que aceptó no en una sino en dos ocasiones la misma Oficina de [REDACTED] de Guadarrama.

En esta última devolución, que tardó más de un mes porque según indicaron en la Oficina de [REDACTED] la habían enviado devuelto primero por error a otra Oficina en Villanueva del Pardillo y llegando el embalaje en muy mal estado. por el lamentable servicio.

La explicación de que se trata de "mercancía peligrosa" de una batería integrada en un juguete que en ningún caso pueden visualizar y por lo tanto evaluar no es comprensible, Solamente he solicitado la devolución del coste del envío original como mínimo resarcimiento de los muchos perjuicios e inconvenientes causados, idas y venidas a la Oficina de [REDACTED] coste de envío de documentación Certificada mucho tiempo empleado etc..y mi nieto sin recibir el regalo, entiendo por un error de interpretación, más aún cuando, insisto, ha sido aceptado dos veces por [REDACTED] y amparado por el propio folleto oficial de [REDACTED] como lo que es, un juguete que figura como admisible y admitido en dos ocasiones.

Ya remití toda la documentación por Correo Certificado a esa Junta Arbitral de todo el proceso y detalles del fabricante y ruego como usuario de un servicio público evalúen la reclamación como ajustada a Derecho.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que si bien el reclamante pudo realizar inicialmente una descripción deficiente del producto objeto del envío al indicar "sport skates", en el segundo envío intentado tras la primera devolución ("reencaminado, causa [REDACTED]" según refleja el documento de la trazabilidad del envío), en cuya revisión y preparación participó el personal de la oficina de Correos según consta en el relato de la reclamación que no ha sido negado por la empresa reclamada, no se prestó adecuadamente el servicio al no subsanar la descripción por la de juguete con batería integrada y sin batería externa, tal y como fue comprobado por el personal, siendo un cargador y no una batería el elemento no integrado en el juguete, que hubiera podido evitar ser nuevamente rechazado por el Servicio de Seguridad de la Oficina de Cambio.

Asimismo, indicar que en la respuesta facilitada por la empresa, esta se limita a indicar que el motivo de la devolución fue que se trataba de una mercancía peligrosa porque la batería que contenía excedía de lo permitido, sin especificar en qué excedía de lo permitido.



Comunidad de Madrid

Por lo expuesto, **la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante los 58,91 € correspondiente a los gastos del envío que no fue entregado en destino.**

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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