



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14886.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de agosto de 2024 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se exponen los siguientes hechos:

La entrega del envío nº RX161288040JP (Reloj Casio PRT-40) lleva en tramitación desde junio 2023, sin que me hayan comunicado ningún tipo de información al respecto pese a haber tramitado en la web de [REDACTED] toda la gestión pertinente para el trámite de importación. El 24 de octubre de 2023 me personé en la oficina de [REDACTED] de la zona de carga del aeropuerto de Barajas y me informan verbalmente de que se ha extraviado el envío. Allí mismo rellené una hoja de reclamación de la Comunidad de Madrid que adjunto.

El envío procedente de Japón es una compra online de un reloj casio. Adjunto Factura de compra, recibos de Paypal de compra y de gastos de envío, los adeudos bancarios de ambos conceptos, así como la Comunicación de recepción de envío para trámite de importación y la hoja de datos cumplimentada para su tramitación. También se adjunta la reclamación interna presentada a [REDACTED].

Pretensiones del solicitante: Que se me entregue el envío y subsidiariamente que me reembolsen el coste de la compra (80,69 euros) y los gastos de envío (15,01 euros).

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, en el que formula las siguientes alegaciones:

Primera.- El envío objeto de esta reclamación, CERTIFICADO 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 pretensión del reclamante consiste en " Que se me entregue el envío y subsidiariamente que me reembolsen el coste de la compra (80,69 euros) y gastos de envío (15,01 euros)."

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Tercera.- Como se observa en el Doc.2, el envío objeto de reclamación, fue remitido desde Japón el 22 de junio de 2023, como Certificado Internacional, e iba destinado a [REDACTED] en Madrid.

Tuvo entrada física en los almacenes aduaneros el día 3 de julio de 2023 y requería inspección física y documental por parte de la AEAT, para lo que debía ser situado en una ubicación determinada del almacén para que la Agencia Tributaria pueda llevar a cabo dicha inspección. El envío fue ubicado el día 11 de julio de 2023, pero no se pudo continuar con los trámites de importación puesto que, a la hora de realizar la inspección, la mercancía no fue localizada en la ubicación registrada en el sistema informático, considerándose finalmente el envío como extraviado a fecha 17 de enero de 2024, motivo por el que no pudo ser entregado al ahora reclamante. Se acompaña histórico del envío como Doc. 3.

Cuarta.- El artículo 22 del Convenio de la UPU regula la responsabilidad de los operadores postales en los siguientes términos:

“1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (con excepción de la categoría de distribución de los envíos generados por el comercio electrónico, denominada en lo sucesivo «encomiendas ECOMPRO»), cuyas especificaciones están definidas más detalladamente en el Reglamento, y los envíos con valor declarado; 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.

2. Envíos certificados.

2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento.

Del referido artículo se desprende que en caso de pérdida, expoliación o avería se reconoce al expedidor el derecho a percibir la indemnización correspondiente, ya que éste es el legítimo titular del envío en tanto no se haya entregado al destinatario, tal como establece el artículo 5 del Convenio de la UPU: 1. El envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente, salvo si dicho envío hubiere sido confiscado por aplicación de la legislación del país de origen o de destino [...]”.

En este sentido fue informado el reclamante por parte del Servicio de Atención al Cliente de esta Sociedad, a través de escrito de fecha 8 de noviembre de 2023 (Doc.4):

“En relación al envío reclamado, aduanas nos confirma que se ha comprobado la documentación enviada. Asimismo, nos informan de que la Agencia Tributaria ha posicionado su envío en circuito de inspección. En caso de conformidad por parte de la AEAT, su envío será puesto en reparto a la mayor brevedad posible. En caso contrario, contactarán con usted para remitirle la notificación correspondiente e informarle. No olvide consultar el spam de su correo electrónico. Puede usted ampliar información a través de la página web: [REDACTED]



Comunidad de Madrid

La AEAT no cuenta con plazos estimados para llevar a cabo las inspecciones pertinentes por lo que este proceso puede sobrepasar el plazo garantizado de entrega. Disculpe las molestias que esta situación le pueda ocasionar.

Si el envío no es recibido finalmente en destino, le recomendamos que contacte con el remitente para que realice las gestiones necesarias relativas a su incidencia ya que, conforme a la política de calidad de los envíos nacionales e internacionales, las coberturas y garantías corresponden a dicho remitente.”

Quinta.- Conforme se ha expuesto, el reclamante carece de legitimación activa para reclamar en la presente controversia, por tratarse del destinatario del envío. Ha de ser el expedidor quien formule la correspondiente reclamación, a fin de adoptar las medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad, ya que, de conformidad con la normativa citada en la Alegación Cuarta, el derecho a percibir la indemnización corresponde al remitente. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se explica brevemente el tratamiento de las reclamaciones en el ámbito del servicio postal internacional.

Cuando un envío cursado entre dos países pudiera encontrarse en alguno de los supuestos que según la normativa postal internacional debe ser indemnizado, ha de ser el remitente quien presente la reclamación ante el operador postal con el que contrató el servicio. Esa indemnización la cobra el expedidor del país de origen y en la moneda de este, es decir, la percibe del operador postal con el que contrata el traslado del envío. El operador postal del país de origen, una vez contrastado el suceso, abona la indemnización correspondiente, asumiendo ese coste si la incidencia se produjo en el ámbito de su Servicio, o repercutiendo el importe pagado al país de destino si la incidencia ocurrió en este último, en cuyo caso se compensan entre ambos países las cuentas pendientes (artículo 26-002 del Reglamento del Convenio de la UPU) Debe ser el remitente del envío el que formule la reclamación, ya que, al ser la parte que contrata el servicio es a quien, según se ha expuesto, se reconoce el derecho preferente a percibir la correspondiente indemnización, y, además, porque al contratarlo conoce las condiciones del contrato suscrito, condiciones que determinan el importe de la indemnización que debe percibirse en el supuesto de que se produzca alguna incidencia con el envío que pudiera dar derecho al cobro de la misma, ya que entre ellas se encuentra la posibilidad de contratar seguros que cubren las distintas contingencias que pudiera sufrir durante su traslado.

Sexta.- Sin perjuicio de que, como se ha explicado, el reclamante carece de legitimación activa para reclamar en la presente controversia, habría que aclarar, en lo que se refiere al importe reclamado, que en ningún caso procedería el pretendido (95,7 €).

En este sentido, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula el régimen de responsabilidad de los operadores designados en los siguientes términos:

1. Generalidades

1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán:

1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (...), cuyas especificaciones están definidas más detalladamente en el Reglamento, y los envíos con valor declarado;

Comunidad de Madrid

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.

1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento.

1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.

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 el Reglamento.

2. Envíos certificados

2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento. (...)

Precisamente, el Reglamento del Convenio, en su artículo 22-001 bajo el epígrafe “Aplicación de la responsabilidad de los operadores designados”, punto 2. Indemnizaciones

2.1 Envíos de correspondencia, prevé lo siguiente:

“2.1.1 El importe de la indemnización por la pérdida, la expoliación total o la avería total de un envío certificado prevista en el artículo 22.2.1 del Convenio ascenderá a 30 DEG. (...) Las tasas y los derechos abonados por el expedidor para el depósito del envío, con excepción de la tasa de certificación, se agregarán a esos valores para determinar el importe total de la indemnización adeudada.”

Hay que aclarar que el DEG (Derecho Especial de Giro) es la unidad monetaria definida por el Fondo Monetario Internacional utilizada entre los operadores postales, que tiene su equivalente en euros. En el año en el que se impuso el envío, 2023, 1DEG equivalía a 1,2598 EUR (euro)

En este sentido, de conformidad con la normativa señalada procedería resarcir al remitente del envío (que no al reclamante), con el límite indemnizatorio de 30 DEG (37,794 €) + reintegro de la tarifa (15,01 €) , esto es, 52,804 €.

Séptima.- Finalmente, como se expuso en la Alegación Primera, el arbitraje debe resolverse en derecho. La normativa internacional reflejada en estas alegaciones 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.”

Comunidad de Madrid

Prevalece, por tanto, lo regulado en el Convenio y Reglamento de la UPU. 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”. Asimismo, en igual sentido se expresa el mismo Tribunal en sentencia de 1/10/1996.

En apoyo de lo indicado, se alude al Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, REC/72960/2020, 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(...) “

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

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

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 está acreditado en el expediente que el reclamante, destinatario del envío, pagó los gastos del envío y realizó el desembolso económico del precio del producto y en consecuencia es quien ha sufrido el daño, que el contenido del envío y su valor están acreditados mediante la factura, justificante bancario y documentación aduanera gestionada por la parte reclamante, y que la empresa reclamada ha reconocido que el envío tuvo entrada en su almacén y fue ubicado en un determinado lugar para que se realizara la inspección, que no pudo llevarse a cabo porque la mercancía no fue localizada en la ubicación registrada en el sistema informático (así consta en el documento de trazabilidad) del envío. En consecuencia, habiéndose acreditado el nexo entre la acción y el daño, la empresa reclamada debe indemnizar a la parte reclamante el daño causado ante la falta de diligencia en su cometido de custodiar los envíos depositados en sus instalaciones mientras dura la tramitación aduanera, abonando al reclamante los **80,69 euros** del valor de la mercancía, y los **15,01 euros** de los gastos del envío, que finalmente fue considerado como extraviado, no habiéndose prestado el servicio de distribución y entrega al destinatario/reclamante.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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