



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16067.4/2023

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 en resumen, sería la siguiente:

Hace dos meses compró unos productos desde China que llegaron a España hace un mes y desde ese momento, [REDACTED] empezaron a encargarse de los productos mencionados. En ese momento escribió a [REDACTED] para saber dónde se encontraba su pedido, contestando la entidad que el pedido se encontraba en "red postal española" " en tránsito hacia destino". Su hermana también contacta con [REDACTED] y le indican que debe subir una serie de documentos -junto con un supuesto aviso- que no recibió. A no encontrar el documento en la web de adtpostales, y a pesar de haber contactado con la empresa para solventarlo, finalmente tiene que llamar a la agencia tributaria, el día 14 de septiembre, y allí es informada de que tiene que acceder a [REDACTED] subir los archivos y ellos se encargarían.

El 27 de octubre recibe un escrito de [REDACTED], para decirle que el producto está de vuelta a su origen, por no entregar unos documentos, que sí se adjuntaron a través de la agencia tributaria.

Solicita que le envíen los productos al destino mencionado en el paquete y se le indemnice con 300 euros por las dilaciones indebidas de [REDACTED].

El reclamante en fecha 22 de julio de 2024, se reitera en su reclamación e indica que aporta un justificante de pago (documento con el importe abonado en julio de 2023 al vendedor " PANDABUY", por 66 dólares, identificándose id de la transacción) solicitando que la empresa reclamada se haga responsable de los gastos tanto del pedido como los del envío y demás que se hayan solicitado para tramitarlo, en este caso 150 euros.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2024, incorpora un documento fechado el día 6 de noviembre de 2023 y dirigido al solicitante en el que se le informa:



Comunidad de Madrid

.- que el envío resultó devuelto desde el departamento de ADT NO por necesidad de documentación que pudiera aportar el destinatario, sino por falta de documentación en el registro de admisión ante el operador postal de origen, lo que no permitió la entrada del envío referido en el circuito aduanero para posterior importación.

De esta circunstancias fue informado el cliente el 27 de septiembre de 2023.

.- que los operadores postales no tienen la opción de intervenir en las decisiones que las aduanas adoptan respecto del curso, gestión y valoración que se hace sobre los envíos que pasan por sus dependencias, por lo que sugieren al reclamante que contacte con la empresa remitente, al objeto de que se pudieran, si es el caso, hacer efectivas las garantías que tuviera establecidas con la misma.

.- cualquier otra reclamación acerca de la posible "devolución indebida" u otras incidencias que afecten al envío de importación, deberá ser formalizada por el remitente del mismo.

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.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 13 de septiembre de 2024, presenta alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta lo siguiente:

primero.-que envío objeto de esta reclamación, es un paquete postal internacional, siendo regulado el intercambio de esta correspondencia y paquetería internacional en las Disposiciones de la Unión Postal Universal, por consiguiente el arbitraje debe resolverse en derecho.

segundo- la pretensión del reclamante consiste, en que se le haga llegar el envío y ser indemnizado con 330€ por dilaciones indebidas.

tercero.- el intercambio de la correspondencia y paquetería internacional, como es este caso, se regula en las Disposiciones de la Unión Postal Universal (UPU) y su artículo 5 establece que " *el envío postal pertenece al expedidor hasta que no haya sido entregado al derechohabiente*" " *Los países miembros se asegurarán de que los operadores designados efectúen ...la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles*"

cuarto- Se establece un régimen de responsabilidad para los operadores designados tanto para casos de pérdida, expoliación etc como para los supuestos de devolución de envíos en los que no se indique el motivo de la falta de distribución.

Para el caso de (devolución de envío de correspondencia certificado o con valor declarado, en los que no se indique el motivo, tendrá derecho únicamente a la restitución de las tasas abonadas por el depósito del envío.

quinto.- el artículo 25 en relación al pago de la indemnización establece " que el expedidor tendrá derecho a renunciar a sus derechos de indemnización, en favor del destinatario.

.- De la normativa expuesta se desprende: ▪ que el remitente es el legítimo propietario de un envío, en tanto no haya sido entregado al destinatario. ▪ que los envíos que no puedan distribuirse han de devolverse al remitente ▪ que, en caso de devolución indebida de un envío certificado, se reconoce al expedidor el derecho a percibir la indemnización correspondiente, consistente en el reintegro de la tarifa, pudiendo renunciar el remitente en favor del destinatario.



Comunidad de Madrid

sexto.- Por otra parte, dado que el envío objeto de controversia fue intervenido por la Aduana, procede abordar también la normativa que regula el control aduanero. Así, el artículo 20 del Convenio de la UPU, en el epígrafe “Control aduanero. Derechos de aduana y otros derechos”, dispone que “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”

séptimo- en el año 2005 la Dirección General de Aduanas e Impuestos Especiales habilitó a Correos para efectuar declaraciones de aduanas por cuenta de terceros, bajo la modalidad de representación indirecta y en el 2009, la sociedad obtuvo la autorización para realizar todos los procedimientos aduaneros de importación bajo la modalidad de *Almacén de Depósito temporal (ADT)*, en el centro de clasificación postal de Barajas.

Los envíos procedentes de países no pertenecientes a la UE, Islas Canarias, Ceuta o Melilla, que tengan su destino en la península o Baleares, están sujetos a trámites aduaneros y por ellos hay que formalizar el DUA, y en su caso pago de aranceles y/o IVA.

Con independencia de lo anterior, la Aduana española tiene la potestad de retener o inspeccionar de oficio los envíos cuando así lo considere necesario.

octavo.-- Según se observa en el Doc.2, el envío objeto de controversia se trata del producto Paquete Postal Internacional, referencia CY016806457CN, remitido el 20/07/2023 desde China y destinado al ahora reclamante, en Madrid, que tuvo entrada en la Oficina de Cambio de Madrid Barajas, donde fue sometido a los oportunos trámites aduaneros de importación, y fue devuelto al país de origen el 05/10/2023

noveno.- El reclamante solicita que se le entreguen los bienes adquiridos, que no señala cuáles son, y acto seguido solicita una indemnización por dilaciones indebida.

En cuanto a la entrega de los bienes adquiridos cabe señalar que el envío que supuestamente contenía dichos bienes se ha devuelto al remitente, como se ha acreditado con la documentación aportada, al no poder entrar en territorio español por falta de documentación en el registro de admisión ante el operador postal de origen, circunstancia que escapa por completo de control de esta sociedad. lo que no permitió la entrada del envío referido en el circuito aduanero para su posterior importación.

Como es de sobra sabido, los envíos que entran en un determinado país desde un tercero están sujetos a controles por parte de la Aduana, así como también al pago de las correspondientes exacciones fiscales y/o importes aduaneros. Por ello, es responsabilidad del remitente y/o destinatario conocer las condiciones de exportación e importación de su envío (prohibiciones, restricciones, limitaciones, etc.) y de informarse sobre los documentos que puedan ser exigidos a su llegada tales como factura comercial, certificado de origen, licencias, autorizaciones especiales para controles fronterizos, etc; así como también de satisfacer los consiguientes impuestos y derechos arancelarios según cuál sea su contenido, valor y otros factores contemplados legalmente.

La documentación que ha de acompañar un envío y el abono de los importes que correspondan, en consecuencia, han de ser efectuados y/o abonados por el remitente y/o destinatario del envío para que se le pueda entregar los envíos pendientes de tramitación aduanera pues, en caso de no abonarlos o de no efectuar los trámites aduaneros preceptivos, los envíos se declaran abandonados o se devuelven a origen, sin que pueda exigírsele responsabilidad al operador postal.

Los controles por las autoridades aduaneras se reconocen por el Convenio UPU (como no podía ser de otro modo), y además, somete dicho control a la legislación de cada país. Es decir, aplicable al caso que nos ocupa, tal y como se ha narrado en párrafos anteriores, el control aduanero realizado en España se somete a la ley del mismo y, al no haberse cumplimentado los trámites y/o requisitos exigidos por esta, se ha declarado su abandono.



Comunidad de Madrid

décimo.-El meritado convenio en su art. 20 en el que regula los envíos sujetos a control aduanero señala: 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 (...). Y en los mismos términos se regula dicho control por el Instrumento de aprobación de las Actas aprobadas en el XXVI Congreso de la Unión Postal Universal (UPU), hechas en Estambul el 6 de octubre de 2016, publicado en el BOE el pasado 2 marzo de 2021.

onceavo.- Por su parte, el Reglamento del Convenio en su Artículo 20-001 relativo a los Envíos sujetos a control aduanero determina: 1. Los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna en lo relativo a las declaraciones de aduana. La formulación de las declaraciones de aduana es de exclusiva responsabilidad del expedidor. A mayor abundamiento, el citado Convenio, en su artículo 22.1., exonera de responsabilidad a los operadores postales salvo en los casos expresamente tipificados en el mismo precepto: "Artículo 22 del Convenio UPU. Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones. 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 (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. 1.2 Los operadores designados no serán responsables por los envíos distintos de los mencionados en 1.1.1 y 1.1.2 o si se trata de encomiendas

5 1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad".

duodécimo.-En igual sentido, el Convenio UPU en su artículo 23.3, exonera de responsabilidad a los operadores postales por las decisiones tomadas por los servicios de aduanas: "3. Los Países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que éstas fueren formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero".

Pues bien, este último punto 3 del artículo 23 del Convenio y del Instrumento, es de especial relevancia habida cuenta que regula de forma expresa que las administraciones postales no asumirán responsabilidad por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana, en la verificación de envíos sometidos a control aduanero, tal y como acontece en el caso que nos ocupa; disposición, por otra parte, de todo coherente toda vez que los órganos aduaneros son organismos independientes de los operadores designados y ejercen sus funciones de conformidad con la legislación de sus países.

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.

décimotercero.- Respecto al ya citado envío, consta en los archivos de esta sociedad, e incluso a la remitente, que el mismo llegó a España si bien se retuvo e intervino por Aduanas al no poder ser tramitado por falta de documentación en origen. Dicho organismo, como no puede ser de otra forma, está facultado para revisar la documentación y el contenido de cualquier envío durante el tiempo necesario para realizar los trámites establecidos por la legislación vigente.



Comunidad de Madrid

Décimocuarto.- Finalmente, el envío fue devuelto y se le entregó al remitente. En cuanto a la indemnización pretendida la misma no se encuentra justificado, en modo alguno, toda vez que el envío no se ha extraviado, sino que se ha devuelto reglamentariamente y ha sido entregado al remitente, de tal forma que la mercancía está en poder del remitente, que será en su caso. Por lo que respecta al importe de 150 € que consta en el correo de fecha 22 de julio que supuestamente son los gastos del pedido, del envío y “demás que nos haya solicitado para tramitarlo” expresamos, de nuevo, nuestra disconformidad.

No se alcanza a comprender si dicho importe se ha adicionar al ya reclamado o bien se incluye en los 300 € reclamados en primer lugar. Al margen de dicha discrepancia, la única justificación es la supuesta factura de los bienes adquiridos por importe de 66 dólares. Si bien, venimos a insistir que no procede ya que el envío no se ha extraviado, sino que se ha devuelto en origen siendo que el remitente debe reembolsar dicho importe al ahora reclamante.

A su vez hay que poner de manifiesto que no se acredita con ningún medio de prueba el contenido del paquete por lo que la cantidad solicitada resulta desproporcionada e injustificada que no tiene ni acreditación ni fundamentación. La indemnización pretendida, habida cuenta que el envío se devolvió a origen, no puede ser superior al supuesto daño. Además, ni se detalla ni se acredita a que conceptos y/o partidas corresponde la cuantía reclamada limitándose a aportar, como único documento, la supuesta factura remitida por un vendedor omitiendo cualquier tipo de justificación sobre el contenido del envío.

Por ello, difícilmente puede constituir prueba suficiente y que permita acoger las pretensiones del reclamante.

Cabe concluir, por tanto, que las pretensiones no pueden prosperar. Adicionalmente, porque, como se indicó previamente y se desarrollará posteriormente, el destinatario carece de legitimación activa para reclamar, es el expedidor quien debe formular reclamación en China, si considera que la devolución ha sido injustificada, en cuyo caso se le reintegraría únicamente la tarifa (art. 22.5 Convenio). A mayor abundamiento, hay que indicar que los daños y perjuicios no son indemnizables, de un lado porque el interesado no acredita existencia ni cuantía, y por otro lado porque no son objeto de arbitraje.

El reclamante carece de legitimación activa para reclamar en la presente controversia, por tratarse del destinatario del envío. El art. 5 del Convenio así lo determina: El envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente. Así, si el remitente del envío considera que la devolución del envío ha sido injustificada, ha de ser el expedidor quien formule la correspondiente reclamación ante el operador postal de China, a fin de adoptar las medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad, ya que de conformidad con la normativa citada el derecho a percibir la indemnización corresponde al remitente.

La reclamada, informa brevemente del 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 del mismo, 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



Comunidad de Madrid

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.

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, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje art. 2.1 por el que se regula el sistema arbitral de consumo, 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 analizar el envío objeto de esta reclamación- Paquete Postal Internacional- 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, y lo establecido en artículo 23.3 Unión Postal Universal (UPU), que exonera de responsabilidad a los operadores postales 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 pudiendo un operador concreto interferir en las mismas. Se comprueba del informe de trazabilidad del envío que tras la intervención de la Aduana y el control que ésta realizó por sus autoridades-, fue devuelto y entregado al remitente, no se permitió la entrada del envío en el circuito aduanero para su posterior importación, por lo que estamos ante una cuestión de derecho necesario sobre el que las partes no pueden disponer.

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

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]