



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17310.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, realizó un envío el 15/09/2023 que incluía perfume, que fue declarado y registrado en el envío previo del envío 52,50 euros. A los pocos días le indican que no se puede enviar y realizó nuevo envío sin el perfume, el precio de dicho envío fue 47,05 euros. No le han devuelto el valor del primer envío y no proceden a ello. Cuando realizó el envío indicó al personal lo que contenía, si no era posible el envío no tendrían que haberlo aceptado. Solicita reintegro de la cantidad de 52,50 euros.

La parte reclamada alega que, como cuestión previa, a la vista del objeto de esta reclamación -decisión Aduanera- esta Sociedad alega falta de competencia objetiva de ese Colegio Arbitral para conocer de la reclamación planteada, por tratarse de materia no disponible. La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en su artículo 2.1, establece que "Son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho." En el mismo sentido se pronuncia el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo que prescribe: "únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho". En el caso que nos ocupa, la pretensión del remitente/reclamante consiste en que "se me devuelva el importe del envío ya que no fue entregado. Que se me devuelva el paquete sin tener que pagar nada o me devuelvan el valor del mismo que declaré el día del envío". El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que [REDACTED] no es responsable de las decisiones tomadas por las autoridades Aduaneras, de España o de los países a los que van destinados los envíos remitidos desde España. Por los motivos expuestos, la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al versar sobre una materia que no es de libre disposición entre las partes conforme a derecho. En apoyo de lo expuesto ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales. De forma subsidiaria y para el caso que la Junta desestimara

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

nuestra anterior alegación y entrara a conocer el fondo del asunto, hay que informar que el envío objeto de esta reclamación, Paquete Postal Económico, 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. 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, en el epígrafe “Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones”, regula esta materia 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 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 el Reglamento. Del tenor literal del referido precepto se desprende que la devolución de un envío no se contempla como un supuesto de responsabilidad que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada. Es más, en el artículo 5 del citado Convenio, “Pertenencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles” dedica parte de su contenido a esta cuestión con el siguiente tenor literal: 5.3 “Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]”. El procedimiento a seguir en la devolución de los envíos se encuentra regulado en el artículo 19-205 del Reglamento UPU en el epígrafe “Devolución al expedidor de las encomiendas no entregadas”, en los términos que seguidamente se indican: “9. Las encomiendas devueltas al expedidor estarán sujetas al pago de las cuotas-parte que implique la nueva transmisión. También estarán sujetas al pago de las tasas y los derechos no anulados que se adeuden al operador designado de destino al efectuarse la devolución al expedidor. Estas encomiendas serán tratadas por la administración de destino de acuerdo con su propia legislación [...] 11. Las cuotas-parte, tasas y derechos indicados en 9 serán cobrados al expedidor”. De conformidad con la citada normativa postal, no cabe imputar a los operadores postales que intervienen en el intercambio de los envíos internacionales, el hecho de que los envíos sean devueltos al país de origen por causas ajenas a dichos operadores, como puede ser que la Aduana del país de destino no autorice la importación del envío, como sucede en el caso que nos ocupa. Asimismo, la normativa postal internacional determina que los paquetes devueltos al país de origen están sujetos al pago de la tasa correspondiente por el expedidor. Al hilo de 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”. 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” Cuarta.- En consonancia con la anterior regulación se incorporan al justificante de admisión (Doc.2)



Comunidad de Madrid

de los envíos registrados las correspondientes CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO donde, entre otras disposiciones, se establece lo siguiente: "Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas Acepto e conoce las condición de servicio e as restricciones que se aplican a envío de mercadorías peligrosas Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán no negociable. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para [REDACTED], una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. 1.- Obligaciones del remitente 1.1.- 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. Asimismo, manifiesta, declara y garantiza que ha informado al destinatario de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar los datos que figuran en el presente documento a [REDACTED] para la prestación del servicio postal solicitado. [REDACTED] informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. 1.2. Si el producto contratado es un paquete, el remitente se hará cargo de todos los gastos que graven el paquete devuelto a origen, incluso si determina abandonarle. 1.3. (...) 2.- Régimen de Responsabilidad (...). [REDACTED] no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED]. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. 2.1.- (...) 2.2.- (...) [REDACTED] considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. (...)" La remitente/reclamante no puede alegar ignorancia del contenido de las mencionadas condiciones, toda vez que firmó el justificante de admisión. El mencionado justificante refleja que la reclamante envió el Paquete Postal Económico (encomienda ordinaria) desde la Oficina de [REDACTED] de Griñón, con destino a Singapur, abonando una tarifa de 52,50 €, sin seguro ni valor declarado (se observa que en la casilla Valores añadidos e importe reembolso no figura cantidad alguna). Cuando el envío tuvo su entrada en la Oficina de Cambio del país de destino, fue sometido a los oportunos trámites aduaneros de importación y tras ellos, las autoridades aduaneras determinaron no autorizar la importación del envío, por lo que éste fue devuelto a origen. Se acompaña al respecto, como Doc.3, trazabilidad del envío, de donde se desprende que el 25 de septiembre de 2023 fue devuelto a origen por contener mercancías peligrosas y entregado a la reclamante el día 27 de septiembre de 2023. Se acompaña asimismo como, Doc. 4, prueba de dicha entrega. En este sentido se envió comunicación a la reclamante el 13 de octubre de 2023 (Doc. 5): Estimada [REDACTED], Nos ponemos en contacto con usted en relación a la incidencia 1-164044475534, que nos ha hecho llegar sobre el envío CC021197440ES, en la que nos solicita la devolución de las tasas. En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado. Nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso y le informamos que su envío ha sido devuelto por contener mercancías peligrosas



Comunidad de Madrid

prohibidas en el transporte postal (perfumes) y que no fueron declaradas en el momento de la admisión. Le informamos que en las Condiciones Generales del Servicio aceptadas en el momento de la admisión puede usted encontrar: 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. Lamentamos no poder atender su petición. En síntesis, el envío objeto de controversia no fue autorizado por las autoridades aduaneras por contener mercancías peligrosas, por lo que fue devuelto a la remitente/reclamante, sin que proceda reintegrar la tarifa abonada a la reclamante, dado 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, es más, la referida normativa establece el procedimiento a seguir en caso de devolución. Finalmente, como se expuso, 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." 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(...)) "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, se desestime la pretensión de la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el paquete contenía mercancía no declarada, según queda acreditado en la documental facilitada al expediente y el paquete fue incautado en la Aduana, materia no disponible entre las partes, no pudiéndose, en consecuencia, ser objeto de Arbitraje de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 1, del Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Procedimiento Arbitral de Consumo. Y por cuanto, no existe formalizado Convenio Arbitral al estar expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada.

Procediendo por todo ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

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 de 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 a principio.

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