

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16453.7/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 26 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) El pasado 23/09/2024 Correos me cobró 1,5 € de gestión aduanera para la tramitación ante la Agencia Tributaria de mi envío certificado internacional con número de seguimiento RN059464560JP. Dicho envío fue tramitado por [REDACTED] ante la AEAT el día 09/09/2024, día en el que la Agencia Tributaria le emitió a [REDACTED] el levante de importación. [REDACTED] en lugar de entregarme mi envío RN059464560JP a la mayor brevedad posible, como sí hizo con otros tres paquetes que me tramitó ese mismo día, se dedicó a poner los estados "Clasificado" y "Pendiente de tramitación Aduanera" más de una decena de veces. Y "solo" fueron una docena porque diariamente les contacté por todos los medios de contacto posible, como redes sociales (Twitter/X, @ [REDACTED]), llamadas telefónicas (hasta tres veces al día), reclamaciones o solicitudes de información, y quejas diarias tanto en la Agencia Tributaria como en el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible. Finalmente, tras 15 días aguantando todo tipo de tonterías y respuestas absurdas por parte de Correos, tales como: 'es culpa de la Agencia Tributaria', 'su paquete no tiene entrada en la ADT', 'su paquete va a iniciar el trámite aduanero' o 'error datos despacho', Correos me cobra 1,5 € de gestión aduanera y me entrega el paquete RN059464560JP al día siguiente. Es decir, [REDACTED] desde el 01/07/2021 ha privado a sus usuarios del servicio postal de la posibilidad de tramitar ellos mismos las importaciones postales de escaso valor, (siendo el autodespacho un derecho según el Real Decreto 335/2010 y el Reglamento UE



Comunidad de Madrid

952/2013), y encima les tengo que pagar sí o sí gastos de gestión aduanera por utilizar un sistema de importación que NO funciona correctamente y que son incapaces de arreglar. [REDACTED] se niega a devolverme los gastos de gestión porque dice que "no son reembolsables".

PRETENSIONES:

- La devolución de los gastos de gestión aduanera (1,5 €) por un servicio impuesto, que viola los derechos postales. No tengo por qué pagar por un servicio que NO funciona correctamente.
- Compensación máxima por daños y perjuicios (210 €).
- Se obligue a [REDACTED] a respetar el derecho de autodespacho en paquetes de escaso valor.
- Se obligue a [REDACTED] a que tramite correctamente las importaciones, y a que arregle su lamentable sistema automático de importación.

2º) En escrito de 6.05.25, el consumidor pone de manifiesto "que el bien o servicio objeto de su solicitud de arbitraje fue adquirido con una empresa con residencia o establecimiento en la UE, como es [REDACTED] y adherida a la JAC desde 14.12.1993.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En correo de 10.10.24 se indica respecto a la reclamación que:

"Te informamos que, dadas las características informadas desde el país de origen sobre tu envío declarado como "H7", [REDACTED] está legitimado por el artículo 167.bis.dos de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, que regula el Impuesto sobre el Valor Añadido, y también por la AEAT "Agencia Estatal de Administración Tributaria de España", a gestionar la tramitación aduanera, sin necesidad de autorización alguna del destinatario (sujeto pasivo del IVA).

Por lo que todos los productos que se importan al territorio nacional para su uso o consumo tienen que abonar el IVA de importación, a lo que hay que añadir los gastos de tramitación. A pesar de ser de bajo valor, el envío pasa por los procesos aduaneros correspondientes, los cuales deben ser sufragados por el destinatario".

2º) En correo de 22.10.24, la reclamada manifiesta que:

"Te informamos que, el importe que nos reclamas (1.50 €), corresponde a la gestión de la importación de envíos de escaso valor (inferior o igual a 150 €) abonado por la web o la app".

"Este importe se cobra independientemente del tiempo que el envío esté depositado en nuestros almacenes. Por lo tanto, no es posible reembolsar esta cantidad al haberse efectuado con éxito la entrega de tu envío".

3º) El 16.01.25, la reclamada presenta alegaciones:

1. Como cuestión previa, a la vista del objeto de esta reclamación -Gestión Aduanera- esta Sociedad alega falta de competencia objetiva de ese Colegio Arbitral para conocer de la reclamación planteada, por tratarse de materia no disponible.

El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que [REDACTED] no es responsable de la normativa fiscal, la cual es de aplicación independientemente de la voluntad del transportista, como es el caso, por lo que los costes a abonar obedecen exclusivamente a la normativa vigente en materia aduanera.

Ese Derecho público imperativo hace referencia a aquellas normas jurídicas que son de carácter obligatorio y no pueden ser modificadas ni por acuerdo entre las partes ni por voluntad unilateral. Estas normas son establecidas para proteger el interés general y asegurar el orden público.



Comunidad de Madrid

2. - En lo que respecta a la afirmación de que “Se obligue a [REDACTED] a respetar el derecho de autodespacho en paquetes de escaso valor”, el reclamante vuelve a errar en sus afirmaciones, dado que la Normativa Aduanera de importación, no siendo de libre disposición entre las partes, la determina AEAT, concretamente con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril (BOE del 28 de abril) el 1 de julio de 2021, limita la posibilidad de Autodespacho en transacciones comerciales internacionales, siendo obligada la presentación de la declaración por parte de los Operadores Postales por representación indirecta, se adjunta Consulta vinculante D.G. Tributos V2341-22 (Doc 4), donde da cumplida respuesta y explicación del modo de actuar para la importación de bienes tras la entrada en vigor del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril (BOE del 28 de abril) suprimiendo la exención establecida en el artículo 34 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE del 29 de diciembre) a la importación de envíos de escaso valor (envíos cuyo valor no superara los 22 euros).

3. Subsidiariamente, hemos de alegar falta de legitimación activa del reclamante al ser el destinatario del envío. La responsabilidad en caso de incumplimiento en la entrega de los envíos la contrae esta Sociedad con el remitente del envío que contrató y pagó el servicio, en los términos y condiciones establecidas en el contrato y en la normativa de aplicación. Por tanto, toda vez que el reclamante carece del derecho legalmente reconocido, no tiene cabida en el concepto de consumidor.

4º) El 25.09.25 la reclamada presenta alegaciones en las que se reitera en indicar que ante el objeto de la reclamación (gestión aduanera) se produce una falta de competencia objetiva del Colegio Arbitral.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se aporta el justificante de pago del IVA de importación. El consumidor paga 6.51 €, de los que 1,50 € corresponden a las tasas de aduana.

2º) El 19.09.2024 [REDACTED] envía una respuesta a la reclamación del consumidor, en la que indica que “te informamos que tu envío se encuentra pendiente de iniciar el trámite aduanero, para la asignación del circuito aduanero.”

3º) El 10.10.24, [REDACTED] envía respuesta a la reclamación del consumidor en la que señala que: “Indicarte que el tiempo que transcurre desde que se inicia la tramitación aduanera hasta que se libera para su entrega no depende de [REDACTED] Aduanas sino de la AEAT que es la que finalmente autoriza la liberación del envío para su entrega. No obstante, conforme a las garantías en los envíos internacionales, la posible indemnización corresponde al remitente del envío, por lo que te recomendamos que te pongas en contacto con él para que curse la correspondiente reclamación ante el operador de su país”.

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.

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 órgano arbitral realiza las siguientes

Comunidad de Madrid

CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

El consumidor reclama por cuatro cuestiones diferentes:

-La devolución de los gastos de gestión aduanera (1,5 €) por un servicio impuesto, que viola los derechos postales. No tengo por qué pagar por un servicio que NO funciona correctamente.

-Compensación máxima por daños y perjuicios (210 €)

-Se obligue a [REDACTED] a respetar el derecho de autodespacho en paquetes de escaso valor.

-Se obligue a [REDACTED] a que tramite correctamente las importaciones, y a que arregle su lamentable sistema automático de importación.

Las dos últimas cuestiones exceden por completo del ámbito del arbitraje de consumo, dado que en arbitraje, tal como expone el art. 57 TRLCU, *“el Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito”*. Y como desarrolla el art. 1.2 RD 713/2024, de 23 de julio, que establece el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo: *“Mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos”*.

Por lo tanto, el Colegio arbitral tiene competencia para resolver las controversias que se plantean entre empresa y consumidor, en el seno de una relación contractual, porque el consumidor considera vulnerados sus derechos. Si el consumidor pretende que el Colegio arbitral obligue a la empresa reclamada a tramitar de un determinado modo cuestiones que son de su esfera interna, estaría excediéndose de su ámbito de competencia. Y en cuanto a que [REDACTED] respete el derecho al autodespacho, es una pretensión que también excede de la competencia del Colegio arbitral, puesto que no cabe un pronunciamiento genérico sobre la cuestión, sino sólo el examen de la controversia concreta planteada entre un consumidor y una empresa. Además del hecho de que se trata de modelos y sujetos de presentación de impuestos (en este caso de importación), que de nuevo son materia ajena a las relaciones contractuales entre las partes, objeto de arbitraje de consumo.

SEGUNDA:

El consumidor solicita la devolución de la tasa aduanera pagada, que asciende a 1,50 €. La tasa aduanera es una tasa administrativa, impuesta por la normativa, que varía en su cuantía en función del valor pagado por el producto importado, y que se haga la tramitación por la web o app de [REDACTED] o bien se haga en oficina de correos o en el domicilio del interesado.

Se trata de un cargo administrativo, es decir de un concepto regulado, y como tal no es

Comunidad de Madrid

de libre disposición entre las partes, lo que lo excluye del arbitraje de consumo, dado que según establece el art. 2.1 RD 713/2024 RSAC: "Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho".

Al no tratarse de una materia de libre disposición, el Colegio arbitral no puede entrar a resolverla, por estar excluida del arbitraje.

TERCERA:

El consumidor reclama la compensación máxima como daños y perjuicios, permitida según la oferta limitada de [REDACTED] todavía en vigor en la fecha de interposición de la reclamación. El motivo de la reclamación de daños se debe al retraso en la entrega del paquete, desde el 9 de septiembre hasta el 23 de septiembre para cumplir con los trámites del circuito aduanero que se precisa para su importación.

El art. 10 Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, señala el derecho de los usuarios a presentar quejas y reclamaciones, en caso de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales. Y el art. 12 concreta el derecho a percibir indemnización en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado; sin que haya referencia expresa al retraso en la gestión de la entrega del paquete.

En todo caso, tal como manifiesta el art. 13 LSPU, hasta la entrega del paquete, el envío postal es de titularidad del remitente hasta que no llega a poder del destinatario. Por esta razón, el legitimado para reclamar en caso de incumplimiento es el remitente, y no el destinatario, que es quien contrata la expedición del paquete desde el punto de origen al de destino.

Al tratarse de un envío de paquete internacional, es aplicable el Convenio Postal Universal (Instrumento de aprobación de las Actas aprobadas en el II Congreso Extraordinario de la Unión Postal Universal (UPU), hechas en Adís Abeba el 7 de septiembre de 2018, publicado en BOE de 1 de marzo de 2023). El art. 22.1, (apartados 1.1.1 y 1.1.2) establece que los operadores designados responderán por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias, y los envíos con valor declarado; e igualmente responderán 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. Añade el apartado 1.2 del citado art. 22 que "*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 ECOMPRO*". Y el apartado 1.3, indica que: "*En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad*". Por lo tanto, ni en el Convenio Postal Universal ni en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, se prevé la responsabilidad del operador del envío por retraso en la entrega. Tampoco existe un plazo previsto o exigible para la entrega de un paquete certificado.

Ello lleva al Colegio Arbitral a DESESTIMAR la pretensión de indemnización por el retraso en la entrega del paquete postal.

Comunidad de Madrid

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

- El Colegio **NO PUEDE ENTRAR A CONOCER** las pretensiones del consumidor relativas a que se obligue a [REDACTED] a respetar el derecho de autodespacho en paquetes de escaso valor, y que se obligue a dicha entidad a que tramite correctamente las importaciones, y a que arregle su sistema automático de importación, dado que se trata de cuestiones internas a la propia entidad, que no tratan de controversias entre la empresa y el consumidor reclamante. El Colegio Arbitral carece de competencias al respecto.
- El Colegio **NO PUEDE ENTRAR A CONOCER** la pretensión de devolución de la tasa aduanera de 1,50 €, por tratarse de materia que no es de libre disposición para las partes, y por ende, excluida del arbitraje a tenor de lo dispuesto en el art. 2.1 RD RSAC.
- La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, relativa a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados, por valor de 210 €, dado que el art. 22. Apartado 1.3 Convenio Postal Universal establece la no responsabilidad de los operadores postales por motivos distintos a la pérdida, la expoliación o la avería, o la devolución al remitente, pero no por el retraso en la entrega.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo** y es eficaz desde el día de su notificación. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación laudo, cualquiera de las partes, previa notificación a la otra parte, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]