

LAUDO ARBITRAL

(SERVICIOS)

N/R.: 03907/2015

RECLAMANTE: D. XXX

XXX

RECLAMADO: XXX

CIF XXX

En Madrid, a 17 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el motivo de la reclamación es el envío internacional remitido desde los EEUU por su hijo XXX, menor de edad, que se encontraba cursando primero de bachiller en ese país. El paquete contenía enseres (ropa de invierno), que los remitía a España por no ser necesarios para el resto de su estancia en EEUU. Recibido aviso de llegada en mayo de 2015, se optó por XXX para realizar la tramitación del envío. Para ello, se cumplimentó y envió, en tiempo y forma, la documentación solicitada: declaración jurada de valor. Documentación del remitente, justificante de la estancia del remitente en EEUU, etc. El último trámite, relativo al pago del presupuesto de importación, fue remitido XXX a su correo electrónico el día 30 de junio de 2015, constando en dicha comunicación que el último día para realizar el pago era ese mismo 30 de junio. El pago se realizó el siguiente, 1 de junio de 2015, a pesar de lo cual el paquete fue devuelto a origen, dándose la circunstancia de que XXX ya había regresado a España anteriormente y no podía hacerse cargo del paquete. En diversas conversaciones con XXX, los empleados que le atendieron las llamadas reconocieron el error y reclamaron el paquete para evitar su devolución a origen, lo que no fue posible. Posteriormente realizó una reclamación a XXX (Atención al Cliente) que fue rechazada con el argumento de que la comunicación de pago fue hecha una vez finalizado el plazo fijado por la Aduana. Por ello, dado que XXX ha manifestado la imposibilidad por recuperar el paquete objeto de la reclamación, solicita el pago de la cuantía pagada en EEUU para el envío del paquete postal (85 €), más el valor de la mercancía (200 €) tal y como figura en la declaración jurada de valor que se adjunta.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el problema reside en que el envío internacional remitido por su hijo menor desde EE UU, fue devuelto por XXX a su lugar de procedencia, causándole extrañeza que esta situación se haya producido, cuando abono las tasas correspondientes en tiempo y forma, y además, el propio personal de XXX, con quien tuvo ocasión de hablar, reconoce que todo ello se debió a un error, dado que la fecha límite para el pago de las tasas era el 30 de junio de 2015, al no haber tiempo para efectuarlo ese mismo día, al constar la fecha de abono el día siguiente, se consideró fuera de plazo, añadiendo el inconveniente que supuso en todo ello, que su hijo regresó a España y precisamente la devolución del paquete se produce cuando ya no residía en la vivienda de Estados Unidos, cuya dirección consta en el remite del envío.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el envío objeto de reclamación, fue impuesto por D. XXX, con la dirección que se reseña, siendo destinatario D. XXX, con dirección postal en Madrid. El citado envío tuvo entrada en la oficina de Cambio de Madrid-Barajas el 21.05.2015, y tras ser reetiquetado, fue retenido en la Aduana para realizar los oportunos trámites de importación. Como consecuencia de la retención aduanera del envío se remitió al destinatario el correspondiente aviso de llegada de envío postal sujeto a trámites aduaneros procedentes de Canarias, Ceuta, Melilla u origen internacional, en el que se comunicaba la recepción del envío, la razón de los gravámenes y los documentos que era necesario aportar, optando el Sr. Xxx, según se desprende de la documentación que obra en el expediente, por realizar los trámites aduaneros a través de XXX. Con fecha 02.06.2015 se recibe en XXX documentación facilitada por el destinatario, consistente en el aviso de llegada cumplimentado, declaración jurada de valor y DNI del destinatario, si bien dicha documentación resultó insuficiente, ya que al comunicar el reclamante que se trataba de "efectos personales" se precisaba nueva documentación. El 04.06.2015 XXX informó al reclamante en la cuenta de correo electrónico facilitada, que para tramitar el envío como efectos personales, tenía que facilitar otros documentos acreditativos de ese extremo, como carta de trabajo, certificado de estudios o residencia en EEUU. Con fecha 22.06.2015, 20 días después, recibe en XXX certificado de residencia en USA del remitente. El 24.06.2015 XXX contacta con el destinatario, por el correo electrónico, al objeto de que se facilitara el DNI del remitente, documento que finalmente es remitido el 29.06.2015. Dado que la normativa aduanera establece un plazo de 40 días desde su entrada en España para dar una situación aduanera a los envíos, y como quiera que el Sr. Xxx abonó el presupuesto, por importe de 28,56 €, el 2 de julio, tal como consta en la copia del justificante de ingreso bancario que obra en el expediente, una vez superado el plazo de los 40 días, el despacho aduanero del envío no pudo realizarse, y se procedió a su devolución a origen. El citado envío fue entregado el 22.07.2015 en XXX. De lo expuesto se concluye que la pretensión del reclamante no está justificada, porque no se ha probado que por ese concepto hubiera abonado dicho importe y porque el paquete fue devuelto al país de origen por tratarse de un envío que no pudo ser distribuido, al no haberse realizado la tramitación aduanera en plazo.

El reclamante replica que no entiende que el 30 de junio se le requiera el pago de las tasas, para ese mismo día, insiste en manifestar que se le expuso, por personal de XXX, que el problema había sido de ellos. Los contactos están guardados en una grabación y el correo electrónico es del mismo día 30 de junio. Si bien puede ser cierto que se le envió un correo anteriormente, el mismo no pudo ser visionado, pues estaba fuera de España. Aunque aporta un documento acreditativo del envío del XXX, no tiene factura ni puede acreditar el coste de ARBCRS32



Comunidad de Madrid

los 85 €, que pagó. A todo lo expuesto, hay que destacar que no es posible ponerse en contacto con la familia con quien residió su hijo, para solicitarse que les envíen el paquete, debido

a que las relaciones entre aquéllos y el reclamante y su hijo, quedaron totalmente deterioradas.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, si bien es cierto que consta acreditado que el envío, objeto de la reclamación, tuvo entrada en la oficina de Cambio de Madrid-Barajas el 21.05.2015, quedó retenido en la Aduana, para realizar los oportunos trámites de importación, y que desde esa misma fecha se iniciaron los contactos para llevar a término dichos trámites, remitiendo al reclamante, el correspondiente aviso de llegada de envío postal sujeto a esos trámites aduaneros, de origen internacional, en el que se comunicaba la recepción del envío, la razón de los gravámenes y los documentos que era necesario aportar, optando el Sr.XXX según se desprende de la documentación que obra en el expediente y aporta la empresa reclamante, por realizar los trámites aduaneros a través de XXX y consta la secuencia cronológica de fechas en las que se tuvo contacto entre las partes, requiriendo e informando de la diversa documentación que se requería, hasta la exigencia del pago de las tasas, contando para ello de un plazo de 40 días, no siendo menos cierto que el procedimiento, aunque llevado a efecto, se dilató en exceso en el transcurso de ese plazo, **procede que la reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 28,56 € (IVA incluido), por los gastos de importación que se detallan en el presupuesto 15P104657**, de 30 de junio de 2015, si bien, no corresponde que la reclamada reintegre ninguna otra cantidad al reclamante, toda vez que la cuantía del importe de 85 €, que manifiesta el reclamante haber pagado por su hijo en EEUU, no está justificada., habida cuenta no se ha probado por el reclamante, quien además así lo reconoce, que por ese concepto hubiera abonado dicho importe y porque, a mayor abundamiento, el paquete fue devuelto al país de origen, tal y como figura recogido en la información que consta recogida en el documento acreditativo del envío del XXX que el reclamante presentó en el acto de la audiencia, que se incorporó al expediente, por tratarse de un envío que no pudo ser distribuido, al no haberse realizado la tramitación aduanera en plazo, sin que igualmente, en último caso, el valor de la mercancía haya quedado probado, ya que no existe documento alguno que certifique su valor.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa**
ARBCRS32



Comunidad de Madrid

notificación a la otra parte: 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.

Prevía 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX