



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 1302/2022

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, con NIF XXXXXXXXXXX, que comparece mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta, en síntesis, que compró un avión y dos maquetas. ADT Postales contactó con él para que abonara los impuestos, al ser productos procedentes de Estados Unidos y China. Envío la documentación vía postal. Dado que la documentación presentada contenía algunas deficiencias, contactó con ADT para solucionarlo y le dijeron que no se preocupara por los plazos. Envío toda la documentación a tiempo pero, pese a ello, recibió un correo electrónico en el que se indicaba que los objetos se habían retornado, sin avisar. Envío un burofax a la empresa pidiendo explicaciones, que no ha sido respondido, de lo cual se desprende que acepta que actuó mal.

PRETENSIONES:

Compensación económica de 1.100 € en concepto de reparación, por la pérdida de unos objetos singulares que ya no se pueden conseguir, y por otras molestias.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega, en síntesis, que el envío al que se refiere la reclamación no está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal, por lo que, de acuerdo con la oferta pública de adhesión de la compañía al sistema arbitral de Consumo, la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de envíos está limitada a la cantidad máxima de 210 €.

Tras su exposición de hechos y de fundamentos jurídicos, la empresa concluye que el destinatario/reclamante carece de legitimidad activa sobre un envío que nunca llegó a serle entregado como destinatario, y que es el remitente el que tiene la capacidad de reclamar en el caso de no haber recibido la devolución; que la cuantía de la indemnización a dirimir en vía arbitral para este tipo de envíos está limitada a 210,00 €, por lo que la pretensión del reclamante de 1.100,00 € no procede ser dirimida en arbitraje de consumo, sino en la vía civil; y que el envío ha sido devuelto sin que el reclamante hubiera completado en tiempo y forma la aportación de documentación requerida para la importación, por lo que no cabe reclamación alguna a Correos de responsabilidad, por fallos del propio reclamante.



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Antes de abordar el objeto de la reclamación y el contenido de la pretensión, cabe señalar que, al iniciarse la audiencia, el reclamante ha sido informado de que la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, se somete al Sistema Arbitral de Consumo a través de una oferta pública de adhesión que incluye ciertas limitaciones.

Se le indica al respecto, que una de las condiciones que refleja dicha oferta pública de adhesión es que, en relación con aquellos servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el importe máximo de indemnización que se compromete a asumir la empresa a través de la vía arbitral es de 210,00 €.

Expuesto lo anterior, el Sr. XXXXX ratifica su voluntad de continuar la tramitación del procedimiento, siendo conocedor de que el importe máximo indemnizatorio respecto del cual podrá emitirse el laudo, es de 210,00 €.

En lo concerniente a la pretensión, el reclamante solicita una compensación económica basada en tres motivos: la reparación; la pérdida de unos objetos singulares que no se pueden conseguir; y por otras molestias.

Al respecto, debe ponerse de relieve que, a la hora de emitir un pronunciamiento en el marco de un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, deben tenerse en cuenta no solamente los argumentos de las partes -que deben estar suficientemente motivados- sino también los elementos de prueba aportados.

En este sentido, el reclamante no motiva ni acredita la imposibilidad de conseguir nuevamente objetos como los que no le fueron entregados, ni tampoco concreta cuáles fueron las otras molestias a las que hace referencia en su pretensión.

Por consiguiente, en este caso, debe ponerse el foco en la reparación por la falta de entrega de la mercancía.

Por su parte, en base a los artículos 5 y 23 del Convenio de la Unión Postal Universal, señala la empresa 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. A partir de este razonamiento, la compañía niega la legitimación del reclamante. No obstante, se aprecia que la controversia que se dirime en el presente expediente no deriva de ningún supuesto de pérdida, de expoliación ni de avería, por cuanto que, lo que plantea el reclamante, es que la empresa devolvió a origen la mercancía sin tomar en consideración la documentación que había presentado a fin de subsanar las deficiencias.



En este caso, si bien se sucedieron varios requerimientos de subsanación por parte de la empresa al Sr. XXXXX, debe señalarse que, aunque el reclamante pudo haber errado a la hora de interpretar cuál era la documentación que se le requería o pudo haber aportado la documentación de manera incompleta, no se desentendió de los requerimientos que se le formularon y trató de dar una respuesta.

En relación con el último requerimiento de la compañía, el reclamante igualmente dio respuesta al mismo, si bien, alega la empresa que la documentación recibida no fue revisada por un error de comunicación entre sus aplicaciones, motivo por el cual no pudo ser validada, agotándose el plazo en los almacenes aduaneros y produciéndose la devolución de la mercancía a origen.

A pesar de lo anterior, declara la compañía que “en caso de no existir el fallo informático y haber sido posible la validación de la documentación, la misma no hubiera sido válida ya que existía discrepancia entre importes factura, justificante de pago y aviso de llegada, por lo que se hubiera solicitado una explicación del motivo de dicha discrepancia”.

No obstante, no especifica ni justifica la empresa cuáles eran, particularmente, los importes de la factura respecto de los cuales existía la discrepancia, ni en qué consistían las deficiencias relacionadas con el justificante de pago y el aviso de llegada, por lo que debe considerarse que tales discrepancias han sido planteadas de manera abstracta, adoleciendo de concreción.

Tampoco aclara la empresa cuál fue exactamente la documentación que no presentó el Sr. XXXXX respecto de la que le fue reclamada en el último requerimiento.

De conformidad con lo expuesto, no puede constatarse con certeza que la documentación presentada por el Sr. XXXXX en última instancia se ajustara a la que le requirió la empresa, pero sí puede concluirse, por una parte, que la mercancía fue retornada a origen por la compañía sin verificar la documentación aportada por el reclamante; por otra, que no han quedado justificadas las discrepancias alegadas por la empresa en relación con el último requerimiento que formuló.

Por consiguiente, debe concluirse que no queda acreditado -tal y como señala la empresa como motivo de la devolución a origen de la mercancía- que hubiera transcurrido el plazo establecido para la cumplimentación de los trámites aduaneros sin que el reclamante hubiera aportado la documentación completa.

Considerando todo lo anterior, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión, por lo que procede que la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, compense al Sr. XXXXX con un importe que se cuantifica en 180,00 €.

A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, procede que la empresa abone el importe de 180,00 € mediante transferencia bancaria, a efectuar en el número de cuenta ES60 2100 0800 5001 009XXXXX, de titularidad del reclamante.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 24 de mayo de 2023

El árbitro

Andreu Serra Amorós