



INFORME DE LA COMISIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.-

EXPEDIENTE: CJA 83/2024

SOLICITANTE: Susana Busco García, Presidenta de los Colegios Arbitrales de La Rioja.

Con fecha 26 de septiembre de 2024 ha tenido entrada en la Comisión de Juntas Arbitrales escrito presentado por la Presidenta de los Colegios Arbitrales de La Rioja solicitando un informe técnico a la Comisión de Juntas Arbitrales, de acuerdo con el artículo 18.1.b) del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

En el escrito alude que, a efectos de unificación de criterio se solicita informe, dictamen o recomendación sobre el criterio a seguir en la resolución de conflictos planteados por los consumidores contra Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. referidos a las siguientes dos cuestiones y sobre las que hay distintos pronunciamientos dependiendo de la Junta Arbitral:

1ª. HECHOS: La consumidora compra un producto a través de Aliexpress a un vendedor de un país ubicado fuera de la Unión Europea. Ella misma hace todos los trámites aduaneros directamente con la Agencia Tributaria y presenta la documentación de levante de importación a la empresa ADT postales de CORREOS. CORREOS le lleva el paquete a su domicilio, pero no se lo entrega si antes no le paga 5,88€ en concepto de Gestión aduanera. Le entrega factura simplificada.

Pretensión de la consumidora: reintegro de 5,88€ relativo a gastos de gestión aduanera impuesta por CORREOS por no tener relación contractual con la misma, así como una compensación de 5,88€ por daños y perjuicios.

ALEGACIONES DE CORREOS: El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que Correos 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.

CONSULTA: ¿Pueden ser objeto de arbitraje los gastos relativos a la gestión aduanera? ¿Somos competentes para resolver sobre importación cuando no hay contrato suscrito entre destinatario y transportista puesto que el contrato existente es entre emisor (vendedor) y transportista?

2ª. HECHOS: Utiliza los servicios de CORREOS para devolver un casco que ha comprado en Amazon. Entrega el paquete a un empleado de CORREOS y el paquete se extravía. CORREOS se desentiende.

PRETENSIÓN DE CONSUMIDOR: solicita que CORREOS entregue el paquete en origen o destino y si esto no fuera posible, la devolución de importe del contenido.

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo.gob.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID

CSV : GEN-3ae2-4107-1ccb-f43e-7641-a488-690b-4e6b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 29/10/2024 10:06 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 29/10/2024 10:06





ALEGACIONES DE CORREOS: Le dicen que contacte con la plataforma a través de la cual gestionó el envío para que realice los trámites pertinentes, ya que es quien contrató el servicio con ellos y quien dispone de las coberturas y garantías del servicio, en caso de que procedan. Se trata de un envío llamado "logística inversa" para el que, en caso de pérdida o daño sería el vendedor/destinatario quien tendría derecho a indemnización. El remitente dispone de la opción de cobrar dichas garantías o autorizar para que éstas se hagan efectivas al destinatario.

CONSULTA: Dado que el reclamante no tiene una relación contractual con CORREOS por no ser el remitente del envío sino el destinatario, ¿tiene legitimidad el destinatario para presentar reclamación ante CORREOS sin necesidad de solicitar autorización del remitente, que bien podría negársela o ni siquiera atenderle?

A su vista procede a informar conforme a las siguientes

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera: El artículo 18 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se refiere a la "Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.", y establece, en su apartado 1 b) que es competencia de la Comisión "*b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones, en particular en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales*".

La Comisión de Juntas Arbitrales da respuesta a la consulta, con el fin de servir de apoyo a los órganos arbitrales, recordando que según el artículo 18.3 del Reglamento "*Los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales no tendrán carácter vinculante, pudiendo los órganos arbitrales apartarse de su contenido de forma motivada.*"

Segunda: Por lo que se refiere al primer supuesto y a las cuestiones planteadas:

CONSULTA: ¿Son objeto de arbitraje los gastos relativos a la gestión aduanera? ¿Somos competentes para resolver sobre importación cuando no hay contrato suscrito entre destinatario y transportista puesto que el contrato existente es entre emisor (vendedor) y transportista?

a) Sobre los gastos relativos a la gestión aduanera:

En el caso de que estos gastos se correspondan con un servicio efectuado, equivalente a la actividad de un gestor, existiendo contrato entre las partes a tal efecto, o habiendo consentido el remitente en que las gestiones aduaneras se hayan efectuado por el empresario, se trataría de una prestación incluida en el contrato y las posibles deficiencias en la prestación o ejecución de este servicio podrían ser objeto de arbitraje. No tiene carácter arbitrable el impuesto aduanero en sí mismo, su existencia y sus elementos esenciales (responsable obligado, sujeto pasivo, hecho imponible, cuota...), que se encuentran regulados en las normas tributarias y tiene carácter indisponible, pero sí actividades prestadas por un tercero relacionadas con el pago del impuesto.





En el caso de pretender el pago de una cantidad en concepto de Gestión Aduanera, se considera que podría ser objeto de arbitraje de consumo, al no afectar a los elementos esenciales del impuesto y tratarse de un servicio o prestación proporcionada por un empresario que no implica potestades administrativas o tributarias, reguladas mediante normas de derecho imperativo, máxime cuando los trámites aduaneros pueden efectuarse directamente por la reclamante. Habrá que estar, entonces, al contenido del contrato suscrito entre las partes y comprobar que el servicio fue solicitado o admitido por la persona consumidora.

b) Sobre la competencia para resolver sobre importación cuando no hay contrato suscrito entre destinatario y transportista puesto que el contrato existente es entre emisor (vendedor) y transportista.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal incluye dentro del marco del servicio postal universal los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, así como los servicios de giro mediante los cuales se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública y cualesquiera otros servicios que tengan o pudieran tener naturaleza postal, de acuerdo con la normativa de la Unión Europea y de la Unión Postal Universal (art.1), incluyendo cartas, tarjetas postales y paquetes postales, en este caso de hasta 20 Kg. de peso. Por otra parte, vez el artículo 3.14 de esta misma norma determina la definición de Usuario como *“La persona natural o jurídica o ente sin personalidad beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o como destinatario y titular de los derechos a que se refiere el Título II de esta Ley”*.

Es decir, el destinatario de un envío, aunque no efectúe ninguna contratación con la entidad Correos y Telégrafos S.A., puede ostentar también derechos como usuario del servicio postal y ejercitar las acciones correspondientes en defensa de estos. El destinatario de los envíos postales es parte integrante del contrato inicialmente celebrado, como receptor del envío, y figura en el mismo contrato con sus datos como aceptante del envío, siendo fundamental su existencia, puesto que no existe contrato de servicio postal sin destinatario, y éste se agota con la entrega a dicho destinatario, bien a través del cajetín del buzón, en propia mano, o entrega en oficina postal, dependiendo del tipo de envío realizado. La normativa específica en relación con el servicio postal califica al destinatario de los envíos como usuario de este servicio y en consecuencia se considera a estos efectos parte beneficiaria de la prestación del servicio y titular de derechos frente al operador postal.

Este destinatario mantiene, entre sus derechos, la posibilidad como usuario de los servicios postales de presentar quejas y reclamaciones en relación al servicio prestado, así como, si se cumplen los requisitos exigidos por las normas de aplicación en materia de consumo, someter las controversias que se susciten con los operadores postales sobre este servicio al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo a través del procedimiento de arbitraje de consumo, como sistema específico de protección de los derechos de los consumidores y usuarios finales. Como consecuencia, la Junta Arbitral de Consumo ostenta competencia para la tramitación de las solicitudes de arbitraje presentadas por los destinatarios de los envíos, siempre que tengan éstos la condición de consumidores finales del servicio.

Tercera: Por lo que se refiere al segundo supuesto y a las cuestiones planteadas:





CONSULTA: Dado que el reclamante no tiene una relación contractual con CORREOS por no ser el remitente del envío sino el destinatario, ¿tiene legitimidad el destinatario para presentar reclamación ante CORREOS sin necesidad de solicitar autorización del remitente, que bien podría negársela o ni siquiera atenderle?

Vinculada esta consulta con la última pregunta del primer supuesto analizado, se reitera lo allí indicado. Al atribuirse en la Ley del servicio postal universal el carácter de usuario de estos servicios también al destinatario y, por tanto, conferirle sus propios derechos, con independencia de los derechos del remitente del envío, debe otorgarse capacidad y legitimación suficiente al destinatario para la defensa de sus derechos e intereses, sin necesidad de contar con la tutela o el permiso del remitente del envío

Madrid,

La Presidenta
Alicia Menéndez González

