

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 45/2025

En Huelva, a 26 de junio de 2025, constituido el órgano arbitral unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art.14 del Real Decreto 713/ de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

PRESIDE

[Redacted]

Y siendo las partes:

RECLAMANTE

[Redacted]

RECLAMADO

Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante solicita que se le indemnice por la pérdida de un paquete que contenía efectos personales de enorme valor económico y sentimental.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece al acto de la audiencia asistida como intérprete de

[Redacted]

Con carácter previo al desarrollo de la audiencia se explica las cuestiones procesales previas planteadas por la empresa reclamada. Quien alega falta de disponibilidad del objeto del arbitraje del art. 2 del RD así como falta de legitimación activa. Considerando que debe ser el remitente del paquete quien ejercite la acción.

A Pesar de las dos cuestiones procesales previas, se entra en el fondo del asunto por si las mismas son resueltas. Establecen que le mandan seis paquetes y que en la aduana tan sólo le retienen uno. Eso se debe cree a una aleatoriedad de la aduana.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	21/07/2025 12:19:15
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[Redacted]		
Url de verificación	[Redacted]	Página	1/9

La reclamada en su escrito de alegaciones establece que cuando tienen que quitar el candado del paquete que fue devuelto, intentan contactar con la usuaria, pero no lo consiguen.

La reclamante alega que podrían haber contactado por correo electrónico tal y como hicieron con el resto de los paquetes.

Se pregunta por el órgano arbitral dónde está el paquete. Alegan que no ha sido recibido. Establecen que no fue devuelto. Que el remitente no lo tiene.

Se le pregunta cuánto pagó por enviar el paquete. Se establece que 400 sequel, moneda israelí. Unos cien euros.

Muestran en el acto de la audiencia un vídeo en el que aparece que el candado se puede saltar y abrir la maleta. Que además la llave estaba en el bolsillo.

En las alegaciones de correo se establece que el 22 de julio estaba en proceso. Que el 23 ellos envían el billete de avión, que le habían solicitado en los restantes casos. Y establece que devuelve el paquete el 22 de julio. Correos no presenta prueba de la llamada a los reclamantes el día 22.

La parte **reclamada** no comparece al acto de audiencia, pero presenta alegaciones para el acto.

“La S.E. Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E., está sujeta a los laudos que dicten las Juntas Arbitrales de Consumo, en virtud de la oferta pública de sometimiento a este Sistema Arbitral realizada en fecha 14 de diciembre de 1993.

Con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se hizo necesaria una adaptación de nuestra oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo. Con fecha 29 de enero de 2025 la Junta Arbitral Nacional de Consumo emitió resolución de admisión de la adecuación de la OPA de esta Sociedad, con fecha de efectos 13 de febrero de 2025. Esta oferta pública de adhesión se entiende sin limitaciones y el arbitraje sea resuelto exclusivamente en derecho.

Por ello, le participo las siguientes alegaciones:

Primera.- La reclamante solicita ser indemnizada, sin cuantificar su pretensión, en relación con un envío del que era destinataria y que fue devuelto a origen por las autoridades Aduaneras.

Se adjunta, como Doc. 2, el detalle del envío. Del mismo se desprende que se trata de un paquete internacional enviado por el remitente a través de un operador de transporte de Israel y remitido a la reclamante. El valor declarado del mismo es de 9,17 €.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación				

Segunda.- 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.

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”.

El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que Correos no es responsable de la normativa aduanera ni de las decisiones adoptadas por la Aduana.

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 el sentido expuesto ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales, y de la normativa expuesta se desprende:

que los envíos que no puedan distribuirse han de devolverse al remitente.

que, en caso de devolución indebida de un envío certificado, es el expedidor quien tendría el derecho a percibir la indemnización correspondiente .

que, en caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.

Cuarta.- En el caso que nos ocupa, como acreditan los Docs. 3 y 4, el envío fue recibido y ubicado en las instalaciones de Correos Aduanas el 20/02/2024. Dadas las características del envío, la tipología asignada a este fue la de H7 con circuito rojo (inspección documental y física por parte de la AEAT). La reclamante aportó la documentación requerida para poder tramitar la importación y Correos Aduanas la anexó a la web de la AEAT a fecha 22/02/2024.

Una vez revisada la documentación por parte de la AEAT, no fue posible realizar la inspección física, debido al cierre de seguridad de la maleta (candado).

Se intentó comunicar telefónicamente con la reclamante los días 13/05/2024-14/05/2024 y 17-05/2024 para solicitar la clave y poder acceder a la apertura del envío, no siendo posible la comunicación con esta. Por lo anteriormente citado, finalmente el envío fue devuelto a su país de origen ya que los plazos de estancia en las instalaciones de Correos aduanas son establecidos por la AEAT y deben ser cumplidos.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación				
			na	3/9



Quinta.- A la vista de lo expuesto, no procede exigir responsabilidad alguna a Correos ya que el envío se ha devuelto por no haber podido la AEAT realizar la inspección física del envío.

No estamos frente a alguno de los supuestos previstos en el artículo 22 del Convenio UPU (pérdida, expoliación o avería), sino que se trata de un caso englobado en el artículo 23: Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables 2. en caso de confiscación, en virtud de la legislación nacional del país de destino 3. por las declaraciones de aduana, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

En cualquier caso, la RECLAMANTE NO ESTÁ LEGITIMADA PARA PRESENTAR RECLAMACIÓN ALGUNA FRENTE A CORREOS POR TRATARSE DE LA DESTINATARIA DEL ENVÍO Y NO DEL REMITENTE.

Por último, hay que indicar que los daños y perjuicios no son indemnizables, de un lado porque la interesada no acredita existencia ni cuantía, y por otro lado porque el Convenio determina que, en caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización (art. 22.1.6).

Y al respecto hay que señalar que 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.

Sexta.- En síntesis, Correos es ajeno a las decisiones adoptadas por la Aduana, por lo que, si la remitente del envío (NO la reclamante, que es la destinataria) considera que la devolución del envío ha sido injustificada, HA DE FORMULAR LA CORRESPONDIENTE RECLAMACIÓN ANTE EL OPERADOR POSTAL DE ISRAEL, a fin de adoptar las medidas indemnizatorias oportunas para la asunción de la correspondiente responsabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se informa brevemente del tratamiento de las reclamaciones en el ámbito del servicio postal internacional. Cuando un envío cursado entre dos países pudiera encontrarse en alguno de los supuestos que según la normativa postal internacional debe ser indemnizado, ha de ser el remitente quien presente la reclamación ANTE EL OPERADOR POSTAL CON EL QUE CONTRATÓ EL SERVICIO.

Esa indemnización la cobra el expedidor del país de origen y en la moneda de este, es decir, la percibe del operador postal con el que contrata el traslado del envío. El operador postal

del país de origen, una vez contrastado el suceso, abona la indemnización correspondiente, asumiendo ese coste si la incidencia se produjo en el ámbito de su Servicio, o repercutiendo el importe pagado al país de destino si la incidencia ocurrió en este último, en cuyo caso se compensan entre ambos países las cuentas pendientes (artículo 26- 002 del Reglamento del Convenio de la UPU). Debe ser el remitente del envío el que formule la reclamación, ya que, al ser la parte que contrata el servicio es a quien, según se ha expuesto, se reconoce el derecho preferente a percibir la correspondiente indemnización, y, además, porque al contratarlo conoce las condiciones del contrato suscrito, condiciones que determinan el importe de la indemnización que debe percibirse en el supuesto de que se produzca alguna incidencia con el envío que pudiera dar derecho al cobro de la misma, ya que entre ellas se encuentra la posibilidad de contratar seguros que cubren las distintas contingencias que pudiera sufrir durante su traslado.

Séptima.- 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.

En este sentido, el principio de jerarquía normativa se consagra constitucionalmente en el artículo 9.3 de la Constitución que establece: "La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos".

Respecto a los Tratados internacionales, y conforme con el art.96 de la Constitución estos son fuente directa pues formarán parte del ordenamiento jurídico interno "una vez publicados oficialmente en España".

En cuanto al valor de los tratados internacionales suscritos por España y su posición en relación con las leyes, el Tribunal Supremo en su Sentencia de 21 de febrero de 1970, afirmó: "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".

El Tribunal Supremo en su Sentencia de 26 de marzo de 1991, que por su claridad exponemos, sostuvo:

"como se afirma en las sentencias de esta Sala, entre otras, en las de 17 de junio de 1974 y 30 de enero y 10 de mayo de 1990 --y las que en ellas se citan-- forma parte de nuestro ordenamiento jurídico, art. 96.1 de la Constitución y art. 1.5 del Código civil, con primacía, en

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación				
		Página	5/9	

caso de conflicto o contradicción con las normas del Derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado en el mismo, como venía manteniendo la común tradición legal, jurisprudencial y doctrina española y se acepta implícitamente en el párrafo final del art. 96.1 de la Constitución y el art. 10,4 del Código civil, a cuyo tenor los derechos de propiedad industrial se protegerán dentro del territorio español de acuerdo con la Ley española, sin perjuicio de lo establecido en los Convenios o Tratados internacionales en los que España sea parte”.

Posteriormente, y en igual sentido que la anterior, se pronunció la Sentencia del Tribunal Supremo de 1 de octubre de 1996, rec. 4480/1995, que señaló: "la primacía de las normas de Derecho Internacional Convencional -llámese Tratado, Convenio o de otro modo-, como puso de relieve la Sentencia de 27 de febrero de 1970, es clara en el caso de conflicto o contradicción con las fuentes de Derecho Interno que pudieran diferir de lo estipulado en el Tratado o Convenio”.

Por tanto, el orden de prelación de fuentes en el ordenamiento jurídico español que establece la jurisprudencia mayoritaria y la doctrina es el que sigue:

1. la Constitución, como norma fundamental y suprema del ordenamiento jurídico.
2. los Tratados internacionales, que una vez publicados en el Boletín Oficial del Estado son de aplicación directa y entran a formar parte del ordenamiento jurídico interno del estado miembro, que es este caso se refiere a España.
3. Ley Orgánica, la Ley ordinaria y las normas con rango de Ley, entre las que se encuentra el Real Decreto Ley y el Real Decreto Legislativo.
4. Normas emanadas por el poder ejecutivo, con su propia jerarquía en función del órgano que las promulga, que son el Real Decreto, Orden ministerial, etc

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 ese Colegio Arbitral SE ABSTENGA de conocer de la pretensión formulada por la parte reclamante, y proceda al ARCHIVO del expediente.

Subsidiariamente, en el supuesto de entrar a conocer el fondo del asunto, Solicita que se desestime la pretensión de la reclamante.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

Código Seguro de Verificación				
			Página	6/9

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

En el presente caso debemos tener en cuenta el compromiso de adhesión de Correos, que se adhiere al arbitraje de consumo en derecho. Y por tanto debemos fundamentar jurídicamente la presente resolución

Y todo ello en virtud de lo establecido en el art. 44 del art. 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La pretensión del reclamante se basa en la pérdida de un paquete, que no pudo ser recibido en España, porque no pasó la aduana. Por lo tanto hay que tener en cuenta, que además del reclamante y la empresa reclamada existe un tercer implicado, que es la aduana.

Al analizar la reclamación tenemos que tener en cuenta que la entidad Correos está adherida al Sistema. Pero Aduanas no está adherida al SAC, por lo tanto las decisiones que hayan sido tomadas en la Aduana, regidas por su propia normativa, son materias que no dependen de la actuación de Correos.

Consta en el expediente que el paquete que se perdió, estuvo paralizado en la aduana, y que después no llegó al destinatario. Según la versión de correos porque no pudieron contactar con los destinatarios, para liberar el candado que llevaba.

La normativa aduanera en España, que regula la entrada y salida de mercancías, se basa principalmente en el código aduanero de la Unión y sus disposiciones de desarrollo, así como en leyes nacionales y otras normativas. El CAU establece el marco general para las operaciones aduaneras en toda la Unión Europea, mientras que las leyes españolas y los reglamentos complementarios detallan la aplicación específica de estas normas en territorio español.

Se trata de una serie de directrices que no dependen de la empresa reclamada en el presente arbitraje.

Por tanto tal y como alega la empresa reclamada la materia objeto del presente arbitraje, está fuera del alcance de la disposición de los árbitros a la hora resolver el presente arbitraje. Es una materia no disponible según lo establecido en el art. 2.1 del RD 713/2024 de 23 de julio. El órgano arbitral no puede entrar a valorar lo establecido en la normativa aduanera y correos tampoco ha tenido potestad de actuar al margen de la misma.

Se trata de un derecho de carácter internacional y tal y como alega la empresa reclamada, La normativa internacional reflejada en estas alegaciones tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas



En este sentido, el principio de jerarquía normativa se consagra constitucionalmente en el artículo 9.3 de la Constitución que establece: “La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos”.

Por lo que consideramos que en el presente caso debemos de considerar que la empresa reclamada no es responsable del cumplimiento en la aduana del derecho internacional.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral colegiado reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, y de las conclusiones a las que este órgano arbitral llegó tras la celebración de la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad y por unanimidad, conforme al art. 44 del Real Decreto 713/2024 de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

A mi leal saber y entender resuelvo en equidad elevar el acuerdo de las partes emitiendo **EI LAUDO NO ESTIMATORIO**, en el siguiente sentido:

Se entiende que no es responsabilidad de correos las exigencias establecidas por la normativa de aduanas, quien no ha sido llamada al presente arbitraje.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los

Código Seguro de Verificación					
			Página	8/9	



DIPUTACIÓN
PROVINCIAL
DE HUELVA



JUNTA ARBITRAL
PROVINCIAL
DE CONSUMO

artículos 8.5, 40 y siguientes de la Ley
60/2003, de 23 de Diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha
señalados en el encabezamiento.

PRESIDE

[Firma]

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo

C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es



Código Seguro de Verificación	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]
[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]
[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]
[Redactado]	[Redactado]	[Redactado]	Página	9/9

