

EXPEDIENTE: 116//2025
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[REDACTED]

SECRETARIA:

[REDACTED]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva se reúnen, en fecha 2 de diciembre de 2025, el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo, al objeto de celebrar de forma telemática, mediante enlace facilitado a la aplicación ZOOM, la Audiencia oral del Expediente reseñado, siendo las partes:

RECLAMANTE:

[REDACTED]

COMPARECE en nombre propio al acto de la Audiencia oral.

RECLAMADA:

SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

C.I.F. nº: A- 83052407

NO COMPARECE a la Audiencia oral, constando en forma su emplazamiento.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El [REDACTED] solicita que CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. le abone el valor declarado del envío internacional que contrató con dicha empresa, que no ha llegado a su destinatario, así como el importe que tuvo que abonar por el servicio contratado.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las formuladas en la Audiencia oral celebrada el día 2 de diciembre de 2025 y las que constan en el correspondiente Expediente, que resumidamente consisten en:

- El [REDACTED] expone que el día 15 de mayo de 2025 contrató desde la oficina de Correos de Aracena el envío de un equipo BITMAIN ANTMINER KS5 PRO que se encontraba en garantía al punto oficial de reparación del aparato, ubicado en el país de Laos (Asia).

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:13:28
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	1/5

Consta en el expediente el resguardo del envío realizado donde se indica que se trata de un “paquete internacional standard”, con un valor declarado de 2.800 € y donde consta como importe abonado por el servicio de envío la cantidad de 249,25 €. Señala el reclamante, a pregunta de este Órgano Arbitral, que en el momento del envío Correos le ofreció la concertación de un seguro, que él aceptó, pero que dicha empresa no le informó ni de las condiciones del seguro ni de la cobertura que tenía. No figura en el expediente el importe del seguro.

El [REDACTED] manifiesta que realizó el seguimiento del envío y que cuando vio que el paquete aparecía como entregado, se puso en contacto con el destinatario y éste le dijo que no lo había recibido. Constan en el expediente las conversaciones por e-mail entre el reclamante y el destinatario del envío.

El [REDACTED] presenta una reclamación en la página web de CORREOS, y tras varias semanas, dicha empresa le contesta diciéndole que el envío ha sido entregado a su destinatario en fecha 4 de junio de 2025, según la información suministrada por el operador postal de Laos, adjuntándole un papel en blanco con una rúbrica sin identificar y un certificado de la entrega realizada, con la expresión “*de acuerdo con la información existente en nuestros Sistemas Informáticos*”.

El reclamante considera que esa firma sin identificar no puede acreditar que el envío ha llegado a su destinatario, quien niega haberlo recibido, y que es Correos el que debe hacerse responsable de la pérdida del envío dado que contrató un seguro y declaró cuál era el valor del producto enviado.

- La SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., no comparece a la Audiencia oral celebrada pero sí presenta escrito de alegaciones, que son trasladadas a la reclamante con anterioridad a la Audiencia.

Tras exponer que la adhesión de dicha Sociedad al Sistema Arbitral de Consumo se ha realizado para la resolución del arbitraje exclusivamente en Derecho, señala que el operador postal de Laos les ha facilitado la prueba de entrega del envío en fecha 4 de junio de 2025, y que Correos, con base en esa información, también ha emitido un certificado de entrega, señalando que con ello ha quedado “acreditada fehacientemente” la entrega en la “dirección acordada”.

Dice Correos en sus alegaciones que “*debe debe aceptar como válida la información facilitada por el servicio postal de China* [entendemos que hay error, pues el destinado del paquete era Laos] *sobre la entrega ya que, en el intercambio de envíos internacionales, el operador del país ante el que se presente una reclamación, en el caso que nos ocupa Correos, lo resuelve atendiendo a los datos facilitados por el país donde se ha producido*

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:13:28
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	2/5

la incidencia, toda vez que es quien dispone de toda la información sobre lo sucedido, máxime cuando no se aporta prueba que desvirtúe dicha información”.

CORREOS invoca la aplicación del artículo 23 del Convenio de la Unión Postal Universal (que dice que ostenta prelación normativa sobre cualquier disposición nacional en materia postal, el Código civil o las normas de consumo), y solicita la desestimación de la solicitud del reclamante.

PRUEBAS

Este Órgano Arbitral no ha considerado necesaria la práctica otras pruebas además de las documentales que constan en el Expediente.

LAUDO

El Órgano Arbitral Unipersonal, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 31.4 del referido R.D. 713/2024 emite el siguiente **LAUDO EN DERECHO** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **ESTIMAR** la reclamación formulada por [REDACTED] frente a la SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., con C.I.F. nº: A- 83052407, y en su consecuencia:

Único: La Sociedad Estatal CORREOS Y TELÉGRAFOS deberá abonar a [REDACTED] la cantidad de 3.049,25.- Euros en concepto de indemnización por no haber llegado a su destinatario el envío internacional contratado y asegurado.

Dicho importe deberá hacerse efectivo en el plazo de quince días hábiles contados a partir de la recepción del presente Laudo, mediante transferencia bancaria a la cuenta de titularidad del reclamante cuyo número será facilitado por la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva.

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Colegio Arbitral ha tenido en consideración las alegaciones y documentos constan en el Expediente, junto a la normativa que resulta de aplicación.

Código Seguro de Verificación		Fecha	13/01/2026 14:13:28	
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				
Url de verificación		Página	3/5	

Dado que la controversia que nos ocupa debe resolverse en Derecho, debemos acudir a lo dispuesto en el Convenio Postal Universal, que alega la propia reclamada, y que afecta a todos los países incluidos en la Unión Postal Universal.

Basa la reclamada su defensa en la aplicación del artículo 23 del Convenio citado, que contempla las excepciones de responsabilidad de los operadores designados, pero *olvida* referirse al precepto anterior, el artículo 22, cuyo apartado 1.1.1 establece con carácter general la responsabilidad de los operadores designados *“por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (...) y los envíos con valor declarado”*, y cuyo apartado 4.1 añade que *“En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío con valor declarado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe, en DEG, del valor declarado.”*

En el caso que nos ocupa debe partirse como hecho incontrovertido de que el Sr. [REDACTED] contrató con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, como operador postal universal en España, el envío de un paquete internacional con destino a Laos (Asia) con valor declarado de 2.800 Euros, abonando por el servicio de envío la cantidad de 249,25 € (en el resguardo del envío emitido por Correos y que consta en el expediente no se especifica si tal cantidad incluye o no el importe del seguro).

Las dudas surgen en cuanto a la recepción de dicho paquete por su destinatario. A tal efecto, no puede admitirse el documento de entrega que aporta Correos y que le ha sido facilitado por el operador postal de Laos, pues se trata de un simple papel en blanco, sin membrete o encabezamiento, sin número de referencia del envío, y en el que no aparecen ni el nombre del destinatario, ni su dirección ni tampoco la identificación de la persona que supuestamente recibió el envío, ni la fecha de entrega, figurando tan solo una supuesta rúbrica ilegible. E igual suerte debe correr el *certificado* de entrega emitido por Correos puesto que el mismo parte únicamente de los datos ofrecidos por el operador postal de destino, que son los que constan en sus *“sistemas informáticos”*. Deben, por tanto, rechazarse las alegaciones realizadas por la Sociedad Estatal Correos relativas a que debe atenderse a los datos facilitados por el operador del país de destino pues el documento de recepción aportado por éste en modo alguno puede acreditar que la entrega se ha efectuado al destinatario del envío.

Este Órgano Arbitral Unipersonal considera que, de conformidad con los apartados aludidos del artículo 22 del Convenio Postal Universal, debe establecerse la responsabilidad del operador postal por la pérdida del envío con valor declarado y el derecho del remitente del envío a obtener una indemnización por ese valor declarado. Y dado que el [REDACTED] contrató el envío del paquete con la Sociedad Estatal Correos, debe ser este operador postal (el de origen) el que asuma y haga efectiva la indemnización a la [REDACTED], sin perjuicio de que Correos, tal y como reconoce el artículo 25 del Convenio Postal Universal, se reserve el derecho de reclamar contra el

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:13:28
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	4/5

operador postal de Laos (el de destino), si éste resultara responsable de la pérdida del envío contratado.

El importe de la indemnización debe consistir en el valor declarado del paquete extraviado (art. 22, apartado 4.2 del Convenio Postal Universal), al que debe sumarse, de conformidad con el apartado 8 del citado artículo 22, el importe de las tasas abonadas por el envío, excluyendo la tasa de certificación o de seguro. En el presente caso, el valor declarado es de 2.800 € y el importe abonado por el envío fue de 249,25€, por lo que el importe total a abonar a la reclamante es de 3.049,25.- Euros.

En consecuencia, este Órgano Arbitral Unipersonal resuelve en derecho la estimación íntegra de la reclamación interpuesta por [REDACTED] contra la Sociedad Estatal CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., con el sentido y alcance expuestos.

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

Código Seguro de Verificación			Fecha	13/01/2026 14:13:28	
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					
Url de verificación			Página	5/5	