

EXPEDIENTE: 117/2025
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 presencial 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 notificación.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La [REDACTED] solicita que CORREOS se haga responsable de la pérdida de un envío internacional que contrató con dicha empresa, habiendo suscrito el oportuno seguro y declarado como valor del mismo la cantidad de 500.- €.

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:

- La [REDACTED] expone que en la oficina de Correos ubicada en el municipio de Lepe contrató el día 18 de noviembre de 2024 el envío de un paquete dirigido a su hijo, que se encontraba estudiando en la localidad de Cassino en Italia. En el momento del envío, le ofrecieron la posibilidad de contratar un seguro, lo cual ella aceptó,

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:12:20
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

declarando como valor del paquete la cantidad de 500.- € (ropa y calzado). A pregunta de este Órgano Arbitral, la [REDACTED] manifestó que en ningún momento le informaron de las condiciones del seguro o de los riesgos que cubría.

La reclamante señala que hizo el seguimiento del envío y que el día 9 de diciembre de 2024 figuraba como “entregado”. Se puso en contacto con su hijo, pero éste le dijo que no había recibido nada. Entonces vuelve a la oficina de Lepe para exponer lo ocurrido y solicitar que CORREOS le remita el comprobante de la entrega. Lo que recibe de CORREOS es un documento donde no figura ni el lugar de entrega ni la identificación de la persona que recoge el envío, tan solo aparece una rúbrica que no se corresponde con la de su hijo. Consta en el expediente ese documento, emitido por el Servicio Postal italiano, donde efectivamente se puede comprobar que el único dato que contiene es una rúbrica sin identificación en el apartado del destinatario y la fecha “11/12/2024”.

Comenta la [REDACTED] que tras poner varias reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente de la reclamada, lo único que le dicen es que el operador postal italiano afirma que el envío se entregó al destinatario el día 9 de diciembre de 2024.

La reclamante entiende que Correos debe hacerse responsable porque el envío no ha llegado a su destinatario (su hijo), habiendo contratado un seguro y declarado el valor del paquete y entendiendo que con ello quedaban cubiertos precisamente los casos de extravío, deterioro o pérdida de lo enviado.

- La SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS 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 ante la reclamación de la [REDACTED] se solicitó información al Operador Postal de Italia y que éste le ha respondido que el envío fue entregado al destinatario el día 9 de diciembre de 2024, adjuntando la POD del envío.

Dice Correos en sus alegaciones que *“debe debe aceptar como válida la información facilitada por el Operador Postal de Italia 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 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 que no procede indemnización a la reclamante por el valor declarado del envío.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:12:20
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

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 TEL GRAFOS, S.A., con C.I.F. nº: A- 83052407, y en su consecuencia:

Único: La Sociedad Estatal CORREOS Y TELÉGRAFOS deberá abonar a la [REDACTED] la cantidad de 557,47.- Euros, como valor declarado y asegurado del envío internacional que contrató con la referida empresa al no haber llegado el mismo a su destinatario.

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 de la 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.

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

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:12:20
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	3/5

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 la [REDACTED] [REDACTED] contrató con la Sociedad Estatal Correos, como operador postal universal en España, el envío de un paquete internacional con destino a Italia, con valor declarado de 500 Euros, abonando por el servicio contratado la cantidad de 62,47 € (incluyendo 5€ en concepto de 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 dicho país, pues en el mismo aparece una referencia de envío (sin ninguna alusión a la referencia que le facilitó en su momento Correos a la remitente) y no aparecen ni el nombre del destinatario, ni su dirección ni tampoco la identificación de la persona supuestamente recibió el envío, figurando tan solo una rúbrica impersonal y la fecha del 11/12/2024, que además no se corresponde con el POD del envío aportado por la reclamada, donde se señala como fecha de entrega el día 9/12/2024. 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 la [REDACTED] contrató el envío del paquete con valor declarado 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 operador postal italiano (el de destino), si éste resultara responsable de la pérdida del envío contratado.

El importe de la indemnización consiste en el valor declarado del paquete extraviado (art. 22, apartado 4.2 del Convenio), al que debe sumarse, de conformidad con el apartado 8 del 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 500 € y el

Código Seguro de Verificación	[Redacted]		Fecha	13/01/2026 14:12:20
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

importe abonado por el envío, con exclusión del seguro contratado (5.-€) fue de 57,47.- €, por lo que el importe total a abonar a la reclamante es de 557,47 Euros.

En consecuencia, este Órgano Arbitral Unipersonal resuelve en derecho la estimación 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	[REDACTED]	Fecha	13/01/2026 14:12:20
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	5/5