



Expediente: 2025/JAC_02/000071

Asunto:

[REDACTED]

contra

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS SA S.M.E

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Diputación Provincial de Huelva, con fecha de 27 de mayo de 2025, por [REDACTED], en la se exponen los hechos controvertidos y se adjunta la documentación que se considera relevante, el mismo viene a pedir a este Órgano Arbitral que se resuelva el conflicto que mantiene contra la SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS SA S.M.E, (en adelante, CORREOS), en el sentido de que se le compense económicamente con la cantidad de 328 Euros, como consecuencia de haberse entregado roto y mojado el paquete enviado.

Por su parte, CORREOS viene a realizar sus alegaciones, aportando al efecto la documentación que estima más conveniente para la defensa de sus intereses, solicitando en última instancia a este Órgano Arbitral que se desestimen los requerimientos presentados contra ella por cuanto el reclamante no declaró en su momento ningún valor, ni contrató ningún seguro, el reclamante debió haber utilizado los servicios correspondientes para remitir productos perecederos y, en todo caso, la

indemnización máxima a conceder no puede exceder de 40 euros, según las garantías contratadas.

Habiéndose admitido la solicitud de arbitraje y ordenado el inicio del Procedimiento arbitral por la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva (Resolución de la Presidencia de 10 de junio), previa comprobación de la existencia de Convenio arbitral válido entre las partes, aquel mismo Órgano emitió Resolución de 8 de agosto de 2025, en la que se vino a designar al Árbitro Único y a citar a las partes a Audiencia.

El día 23 de septiembre de 2025 tiene lugar AUDIENCIA PRESENCIAL a la que no asiste la reclamada CORREOS. Se recuerda, en dicho acto, que se pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que se estimen necesarias para hacer valer los derechos que correspondan, y que su silencio o inactividad no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte; además, se informa, que dicha conducta tampoco supone obstáculo para que se dicte finalmente Laudo con eficacia ejecutiva. Así, haciendo uso de la palabra, la parte reclamante viene a exponer, en sustancia, los mismos hechos y consideraciones que ya constan en las actuaciones previas, desglosando brevemente algunas de las manifestaciones allí contenidas, particularmente el hecho de que una parte de la mercancía era comida casera, y así se comunicó a la empresa, no siendo susceptible de ser valorada económicamente en términos objetivos y además, que en el momento de la entrega sólo se solicitó al receptor el DNI y no su firma.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO. – Del relato de los acontecimientos manifestados por las partes resulta que [REDACTED] Díaz utilizó los servicios de Correos para enviar un paquete, según consta en el comprobante aportado y verificado por la compañía.

El [REDACTED] manifiesta que a su recepción el paquete se encontraba roto y mojado, aportando fotografías en prueba de ello; mientras que la empresa de transportes sostiene que no hubo objeciones en contra de la correcta entrega, aportando firma del receptor al respecto.

El [REDACTED] afirma que en su interior el paquete contenía varios productos, algunos de ellos alimenticios, que se han visto deteriorados, mientras que Correos estima que, sin tener conocimiento exacto de su interior, en el caso de que así fuera se tendría que haber utilizado unos servicios especialmente habilitados al efecto.

Entiende el [REDACTED] que como consecuencia del actuar negligente de la compañía de transporte se le han ocasionado unos daños cuyo valor asciende a 328 euros, de los cuales 300 estima como valor de la mercancía, y el resto los costes del transporte que se le ha cobrado. Por el contrario, Correos entiende que la mercancía contenida en el paquete transportado no tenía ningún valor asociado declarado.

Solicita el [REDACTED] que se le abone indemnización que compense los daños padecidos, mientras que la empresa a la que se le reclaman solicita que los mismos no deben ser satisfechos cuando

se trata de productos perecederos cuyo deterioro es consecuencia de la acción temporal, y en ningún caso puede exceder de la cuantía 40 euros según la garantía contratada.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – Procede considerar a la vista de los hechos reseñados que nos encontramos ante un contrato de servicio consistente en el transporte de mercancías a cambio de una cantidad de dinero. A tales efectos, el transportista está sujeto a la guarda y conservación de las cosas que se le confían, respondiendo de las pérdidas y averías que sufran a no ser que prueben que han provenido de caso fortuito o fuerza mayor, sin perjuicio de lo que prevengan las leyes y los reglamentos especiales (ex arts. 1601 ss. del Código civil).

SEGUNDO. – Del conjunto de hecho relatados no hay constancia suficiente de la pérdida o deterioro de las mercancías transportadas, sólo prueba gráfica, por medio de fotografías, del mal estado del embalaje recibido. Dicha consideración no es por sí misma apta para calificar como sustancial el posible incumplimiento de la empresa transportista, si bien merece el calificativo de deficiente o defectuosa, sin haberse sostenido prueba en contrario.

El hecho de que una parte de las mercancías transportadas consistan en alimentos no aporta nada a la investigación, en tanto que no se ha podido demostrar su posible deterioro, y en consecuencia no se puede entrar a valorar si el mismo es producto de la negligente actuación de la empresa de transporte, fruto de la propia naturaleza de la mercancía por el paso del tiempo o de cualquier otra causa.

TERCERO. – Sin prueba fehaciente de haber tenido lugar los defectos en las cosas transportadas, tampoco se puede apreciar el perjuicio que ello ha ocasionado al cliente, máxime cuando tampoco se aportan comprobantes de aquellas, ni posibilidad de calcular su valor.

CUARTO. – Aceptado por el reclamante el reembolso de ciertos gastos, atendiendo a los límites de indemnización de la Ley reguladora del contrato de transporte terrestre de mercancías (15/2009, de 11 de noviembre) y de acuerdo con las garantías contratadas, se estima la cantidad propuesta de 40 euros como indemnización por la responsabilidad detectada en el cumplimiento defectuoso de su prestación del servicio.

RESOLUCIÓN. -

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de exponer emite el presente **LAUDO EN DERECHO** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

Procede estimar parcialmente las pretensiones del reclamante [REDACTED] en el sentido de recibir una indemnización por parte de la entidad CORREOS Y TELEGRAFOS por importe de 40 Euros, que deberán ser satisfechos en la cuenta corriente que aquél facilite, en el plazo de diez días desde que se reciba la comunicación de la presente Resolución.

Dado en Huelva a fecha 9 de noviembre de 2025.

