



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 697/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece en la audiencia celebrada en sede arbitral a las 9'30 horas del día 19 de febrero de 2026, a través de una video llamada.

Reclamada: Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. con CIF A-8305XXXX, que habiendo sido citada no comparece a este trámite de manera presencial, aunque si lo hace a través de un escrito de alegaciones de fecha 17 de febrero de 2025 que se adjunta al presente Laudo para conocimiento de la parte reclamante ya que indica en el trámite de audiencia que no lo ha recibido en su correo electrónico.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Reclamación en contra de la empresa Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. es por el mal servicio de la compañía reclamada, al enviar un paquete a través del servicio postal contratado que era el denominado "paquete internacional premium" a Leipzig (Alemania) por un importe de 101,29 Euros (9,330 gramos e importe asegurado por 300 euros). Finalmente el paquete acaba siendo devuelto al reclamante prácticamente un mes después de su envío.

PRETENSIONES:

Solicita de la compañía reclamada, la devolución del importe pagado por el servicio facturado ya que el paquete fue devuelto sin constar en ningún momento un intento de entrega, y por tanto se han incumplido las condiciones contractuales del servicio contratado por el reclamante.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, escuchadas las alegaciones de la parte reclamante, y leídas las alegaciones de la parte reclamada, este arbitro, en derecho, resuelve DESESTIMAR, las pretensiones que el reclamante solicitaba en su reclamación, por los motivos siguientes:



1.- En el caso que nos ocupa y a través de la prueba documental aportada por la parte reclamada como consta en el escrito presentado, indica que con fecha 22 de octubre al reclamar desde la oficina de correos en España a la oficina de correos de Alemania, esta afirma que, *“Esta Sociedad debe aceptar como valida la información facilitada por el servicio postal de Alemania sobre el motivo de la devolución, ya que 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”*, por tanto como continua indicando el escrito de alegaciones de la empresa reclamada, el envío reclamado, se intentó entregar en el destino el día 7 de octubre de 2025, con resultado infructuoso, y por tanto el operador alemán notificó al destinatario que tenia a su disposición el paquete en la oficina de correos correspondiente. A pesar de ello el paquete, finalmente, siempre según la versión de la reclamada, no fue recogido y por tanto, fue devuelto a origen con fecha 13 de octubre de 2025, de ahí que este arbitro, aun teniendo ciertas dudas sobre si efectivamente se comunico o no, al destinatario de la llegada del paquete y la posibilidad de ir a recogerlo a una oficina de DEUTSCHE POST en concreto, al no existir prueba documental de dichos argumentos, lamentablemente se debe desestimar la reclamación y aceptar la versión dada por la empresa reclamada, ya que mínimamente presenta los argumentos legales, para corroborar que la comunicación de que el envío podía ser recogido en una oficina de correos en Alemania se había producido.

2.- Para finalizar este arbitro hace una indicación a la empresa reclamada a propuesta del reclamante y no es otra que expresar su sensación de indefensión ya que la empresa reclamada se excusa en el Sistema Postal Alemán, para probar supuestamente una notificación que el reclamante asegura que no se produjo aunque entiende que carece de pruebas ciertas y tangibles para su demostrar este hecho.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter



vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 20 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO