



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 439/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 6 de mayo de 2025 envía una carta certificada con documentación sensible sellada por la Policía Nacional para presentar en la embajada española en Moscú.

En la oficina de Correos le dan un código de seguimiento y, después de dos meses, observa que no hay avance en la entrega. A pesar de realizar varias reclamaciones le indican que no saben dónde puede estar la carta.

El 14 de julio de 2025 recibe un mail de Correos en el que le indican que la carta está perdida y se le indemniza con 44,50€, a pesar de que ha pagado 96,07€.

Por su parte, la reclamada sostiene que el envío objeto de controversia no se ha extraviado sino que, posteriormente a la solicitud de arbitraje, la carta fue devuelta por la Aduana de Rusia y entregada a la reclamante. A este respecto añade, en síntesis, que el conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que Correos no es responsable de las decisiones tomadas por las autoridades aduaneras.

Añade que, de conformidad con la citada normativa postal UPU y las condiciones del servicio contratado por la reclamante, no cabe imputar a los operadores postales que intervienen en el intercambio de los envíos internacionales, el hecho de que los envíos sean devueltos al país de origen por causas ajenas a dichos operadores, como puede ser que la Aduana del país de destino cancele la importación del envío, en cuyo caso, al ser la devolución justificada, no procede reintegrar importe alguno al remitente.



Se comprobó que el envío salió de la Oficina de Cambio Madrid Barajas el 10 de mayo de 2025 pero no aparecía seguimiento de su llegada a Rusia, por tanto la Unidad de Gestión de Clientes de esta Sociedad le remitió escrito de fecha 14 de julio de 2025 informando que no se había podido localizar el envío y se consideró extraviado, así, según las garantías aplicadas a la modalidad del envío, le correspondía una indemnización de 44,50€ que sería pagada en los siguientes días mediante giro, como la reclamante narra. De ese modo, remitió el giro por importe de 44,50€, que fue rehusado el 22 de julio de 2025 por la reclamante. No obstante lo anterior, tras recibirse la reclamación arbitral, se ha comprobado que el envío fue devuelto el 8 de septiembre de 2025 por la Aduana de Rusia, siendo entregado a la reclamante el 28 de octubre de 2025 como evidencian la trazabilidad y prueba de entrega.

En cuanto a la situación por la guerra en Ucrania, sostiene que según las condiciones del servicio firmadas por la reclamante corresponde al remitente informarse de las condiciones de importación y exportación que existen en el país al que pretende dirigir el envío.

PRETENSIONES:

Única: que Correos devuelva el importe íntegro de 94,07€, ya que el daño va más allá. Cuando se efectuaba la solicitud de enviar la carta certificada Correos debería haber hecho hincapié que el % no llegan a destino por las circunstancias de la guerra con Ucrania, nosotros hubiésemos estudiado otro método.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO en base a las siguientes apreciaciones:

De acuerdo con lo expuesto por la mercantil, este árbitro considera que este procedimiento arbitral no es el cauce oportuno para resolver la controversia planteada.

Es posible que el motivo de rechazo del envío esté relacionado con el criterio aduanero del país de destino y, por lo tanto, se trate de una materia que no es de libre disposición de las partes, tal y como se establece en el artículo 2.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y el artículo 2.1 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. De esta manera, al no entrar en el fondo del asunto, se faculta a la reclamante para reproducir sus pretensiones por la vía que estime oportuna, especialmente la judicial.



Por lo tanto, este árbitro resuelve en derecho lo siguiente:

No entrar en el fondo del asunto.

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 4 de marzo de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez