



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 17/2026

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Correos y Telégrafos, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El día 8 de diciembre de 2025 la persona reclamante hizo un envío de dos monitores y un ordenador que funcionaba perfectamente a través de la empresa reclamada. Se lo envió a una amiga como regalo desde Mallorca hasta Ceuta. Los productos llegaron a su destino, no obstante, la caja en la que estaba el ordenador estaba llena de agujeros y desperfectos. El ordenador no funcionaba y a la hora de reclamar a la empresa no propusieron ninguna solución al respecto.

En las imágenes aportadas por la parte reclamante se observa una caja en la que hay varios golpes y agujeros. Además, se ve como la parte trasera del equipo, al lado de la ventilación el equipo se ha roto por varios sitios.

Se aporta factura de un procesador por importe de 156€.

PRETENSIONES:

Que la empresa reclamada asuma el pago de 156€.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La parte reclamada cuantifica la pretensión en 456€. El objeto de controversia se desprende que el remitente contrató un servicio *Paq Estandar*, por el que abonó una tarifa de 21,53€ sin contratar valores añadidos.



Conforme la normativa de servicios postales los usuarios tienen derecho a percibir una indemnización por deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.

En los justificantes de admisión de los envíos constatan las condiciones generales del servicio contratado. Se informa también de los medios a través de los cuales pueden obtener información de los productos y servicios que presta la empresa. En concreto, esa información está disponible en las oficinas postales, en la página web y en el teléfono de atención al cliente. El paquete fue admitido el 10 de diciembre de 2025 y entregado el 18 del mismo mes.

En cuanto al contenido y valor del envío, procede señalar que no se puede conocer el contenido de los envíos, ya que se cursan cerrados y, además, porque la normativa postal prohíbe su apertura. Teniendo en cuenta lo anterior, el reclamante no puede acreditar fehacientemente que el envío tuviera uno u otro contenido ni otorgarle uno u otro valor, ya que el remitente no lo aseguró. No ha probado que el contenido del envío fuese el que afirma, más allá de las meras manifestaciones del reclamante carentes de refrendo probatorio.

Se aporta correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2025 en el que se informa que el paquete ha llegado en buen estado y, la recepción por parte de la persona que recibe el paquete, que el mismo ha sido debidamente entregado.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, se dicta LAUDO DESESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Al no haber contratado los servicios opcionales complementarios de la mercantil, llamados "Valores añadidos", en los que se asegura el contenido de su envío, no es posible indemnizar por el valor real pues, se desconoce el contenido del paquete.

Conforme el artículo 12 del Título II Derechos de los usuarios de los servicios postales, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo. Al no darse estos supuestos, no procede la indemnización solicitada.



Asimismo, se aclara que el importe reclamado son 156€ y no los 456€ que se establecen en el escrito de respuesta de alegaciones de la empresa reclamada.

Por todo lo expuesto, al no haberse contratado los servicios complementarios de cobertura de la mercantil, esta árbitra RESUELVE en derecho DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá