



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 172/2026

PARTES

Reclamante: D^a XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Correos y Telégrafos, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 12 de enero de 2026 la parte interesada facturó un paquete postal en la oficina de Lepe (Huelva) por un importe de 34.90€ con destino Ciudadela de Menorca. No obstante, nunca llegó a su destino.

Se indicó que el valor estimado del producto eran unos 300 euros, aunque era superior.

Le comunicaron que el paquete se había extraviado y le dieron una cantidad de 73,90€ en concepto de indemnización, cuando el coste del paquete fue de unos 35€.

Aporta el justificante de envío de un producto Paquete Estándar domicilio, con un peso de 6755g e importe de 34,90€.

Se aporta correo electrónico enviado a la mercantil en la que describe los objetos que contenía el paquete extraviado: un pantalón vaquero por valor de 35€, un pantalón de terciopelo negro por valor de 45€, tres blusas de fiesta por valor de 80€, ropa interior por 70€.

PRETENSIONES:

Que la empresa indemnice a la parte interesada por el importe de 300€ que es el valor estimado del contenido de la caja enviada.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La parte reclamada contesta al escrito de alegaciones diciendo que ya se ha procedido a la pertinente indemnización ajustada a las garantías y condiciones del producto contratado por un importe de 73,90€.

Al no aparecer ningún tipo de seguro o valor declarado en el impreso de admisión, se informa que la indemnización correspondiente a la pérdida del envío se ajusta a los criterios de formulación y garantías establecidas para envíos que no llevan asociados valores añadidos (paquete estándar).

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, se dicta LAUDO ESTIMATORIO PARCIAL 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 alegado pues, se desconoce el contenido del paquete.

Todo ello, 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.

No obstante lo anterior, la normativa postal aplicable prevé para estos supuestos, una indemnización tasada de 6,67€ por kilogramo facturado, además de la devolución de la tarifa abonada.

Consta en la documentación aportada que el peso del envío era de 6.755 gramos (6,755 kg) y el importe de la tarifa ascendió a 34,90 €. En consecuencia, el cálculo indemnizatorio es de 45,06 € en concepto de peso, que sumada a los 34,90 € de la tarifa, genera un total debido de 79,96 €.

Habiendo acreditado la mercantil reclamada un pago previo por importe de 73,90€, resta por liquidar la cantidad de 6,06€ para alcanzar el total legalmente establecido.



Por todo lo expuesto, esta árbitra RESUELVE en derecho ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante y:

ORDENAR a la mercantil abonar a la parte reclamante, en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la notificación de la presente resolución, la cantidad de 6,06€, debiendo efectuarse dicho pago mediante la misma modalidad utilizada para el abono parcial de la indemnización ya realizado.

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