



LAUDO ARBITRAL

Expediente: 304/25

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI: XXXXXXXXXXX.

Reclamada: CORREOS, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Analizar si han existido irregularidades en la realización del envío.

Pretensiones:

- 1- Que le sean devueltos los gastos del envío, dado que éste no llegó a su destino.

HECHOS:

1 – La reclamante indica que realizaron un envío de un paquete postal, en la oficina de Correos situada en la calle XXXXX (07011 Palma), con un coste por su envío de 85 euros, con destino a Italia, que entre varios objetos: ropa, juegos, y entre ellas había un aerosol.

2 – Según indica correos el remitente no es señora XXXXX que es quien ha presentado la reclamación, sino el señor XXXXX, tal como figura en la nota de envío. Coincide con el domicilio de la reclamante.

2- Según la reclamante, en ningún momento fue informado de las mercancías peligrosas o artículos prohibidos para su envío. Que firmó donde le indicaron y según parece eran las condiciones generales, pero no le dieron a leer lo que firmaba, ni le explicaron su contenido.

3- También, indica que no recibió ningún aviso por parte de Correos informando de problemas con el envío, y que transcurrido un tiempo sin que el destinatario en Italia hubiera recibido el paquete, consultó la página de correos y en ella figuraba devuelto. Contactado con Correos, reclamando el reembolso del dinero de los gastos, la compañía le respondió que la devolución no era posible, ya que no habían reseñado en el envío la existencia del aerosol.

4 - 08/01/2024 la reclamante presenta escrito de reclamación ante Correos, recibe respuesta por Gmail donde la empresa le indica:

“Nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso y le informamos que su envío ha sido devuelto por contener mercancías peligrosas no declaradas en el momento de la admisión (un aerosol). Le informamos que en las Condiciones Generales del Servicio aceptadas en el momento de la admisión puede usted encontrar: *el remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad.* Lamentamos no poder atender su petición”

4- 10/01/2025 presenta una reclamación en la Dirección General de Consumo.

5- En respuesta a dicha reclamación presentada en la DGC, Correos responde:

“que, tal y como se le indicaron a la demandante la Señora XXXXX en respuesta al envío CP4631869XXXX fue rechazado por el Servicio de Seguridad, al contener alguna de las mercancías no autorizadas para su curso vía aérea, y relacionadas en la Normativa Postal sobre objetos y sustancias prohibidas, tales como alimentos, aerosoles, baterías, pilas, cables, cerillas, mecheros, líquidos, cremas, gel o cualquier otro contenido prohibido, valorado como peligroso.

En este sentido, el remitente al contratar el servicio asume, como consta en el resguardo de admisión, que respeta la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. "(...)

Asimismo, le comunicamos, que los clientes también disponen de toda la información en el reverso del impreso de admisión, Condiciones Generales Del Servicio, 1.- Obligaciones del remitente. 2.- Régimen de Responsabilidad. - “Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos.”

Por todo lo anteriormente expuesto, no se contempla compensación económica por el envío referenciado, dado que es responsabilidad del remitente conocer la normativa vigente en cuanto a las mercancías de circulación prohibida/peligrosa, las cuales además deben figurar claramente en la declaración de contenido realizada por el remitente: y la Sra. XXXXX no declaró el aerosol que contenía, por los cuales su envío no pudo ser tramitado ni los empleados pudieron facilitarle información al respecto.

Del mismo modo, informar que nuestra Entidad está adherida al Sistema de Arbitraje de Consumo y acepta tramitar esta reclamación en dicho Sistema Arbitral, siempre que la solicitud de arbitraje del reclamante se encuentre dentro del ámbito de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.”

6 – CORREOS está adherida al sistema Arbitral de Consumo, expresa su adhesión voluntaria a todas las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas y que en el futuro se constituyan, con sometimiento expreso al Reglamento de Arbitraje de Consumo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, con las siguientes limitaciones:

a) Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solamente para arbitraje en derecho.

b) Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el sometimiento ha de considerarse en el más amplio sentido, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por la vía arbitral, a 210 € (DOSCIENTOS DIEZ EUROS).

7 – Que en la página web de Correos figura la lista de Mercancías peligrosas no admisibles.

8 – Que este arbitro ha acudido a la oficina citada ha constatado la no existencia de ningún cartel informativo sobre el envío de mercancías peligrosas.

ALEGACIONES DE CORREOS

Primera .

Previo a cualquier otra consideración hay que señalar que la Sra. XXXXX presentó solicitud de arbitraje fuera de plazo.

El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en su *Artículo 35.2 Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje*, determina: *Además de por las causas previstas en el artículo 2, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos: d) Si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.*

En el caso que tratamos, la reclamación ante Correos se formuló el 08/01/2024 y la Solicitud de Arbitraje se ha realizado el 13/05/2025, transcurrido más de un año.

En virtud de lo expuesto, se solicita que ese Colegio Arbitral SE ABSTENGA de conocer la pretensión formulada por la parte reclamante, y proceda al ARCHIVO del expediente.

Segunda.

Por otro lado, esta Sociedad alega falta de legitimación activa de D^a XXXXX para reclamar contra Correos en el presente caso, toda vez que no es ni remitente ni destinataria del envío objeto de controversia.

Se aporta Doc.2 donde figuran los *Detalles del Envío*, y donde se constata que el remitente es D. XXXXX y el destinatario D. XXXXX, consiguientemente no existe nexo de unión entre la Sra. XXXXX y el paquete objeto de reclamación.

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal señala en su artículo 13: *“Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario*

En la misma línea, el apartado 1 del artículo 22, del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, aplicable al caso en la fecha de tramitación del envío objeto de controversia, establece que: *“Los operadores postales están obligados a indemnizar, salvo causa de fuerza mayor o por razones imputables a los servicios aduaneros, por extravío, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados que se les confíen para su circulación. Tendrán derecho a la indemnización el remitente del envío o, en su defecto o a petición de éste, el destinatario”*

Del mismo modo, el artículo 5 del Convenio de la UPU determina que *1. El envío postal pertenece al expedidor hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente (...)*

De la normativa señalada se desprende que la responsabilidad por incumplimiento la contrae el operador postal con el remitente del envío, que es quien contrata y paga el servicio, en los términos y condiciones establecidas en el contrato y en la normativa de aplicación. A tal efecto, es de considerar la falta de legitimación activa, puesto que Ley de Enjuiciamiento Civil en el art. 10 señala: *“Serán consideradas partes legítimas quienes comparezcan y actúen en juicio como titulares de la relación jurídica u objeto litigioso”.*

Por tanto, toda vez que D^a XXXXX no es la remitente del envío objeto de controversia, carece del derecho legalmente reconocido. No existe relación contractual entre la Sra. XXXXX y esta Sociedad.

En apoyo de lo expuesto, se traslada el texto más relevante de la Sentencia nº 00357/2024 dictada por el JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA Nº 19 DE PALMA DE MALLORCA (Juicio Verbal 0000221/2023)

“(…) Dispone el artículo 1.089 del Código Civil que “Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasi contratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia”; añade su artículo 1.091 que “Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos”; cita su artículo 1.124 que “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliere lo que le incumbe. El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste

resultare imposible”, y expresa su artículo 1.278 que “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

Vistos los hechos y fundamentos de derecho de las pretensiones deducidas, conforme a las normas y jurisprudencia transcrita, y documental anexa a la demanda inicial y contestación a la demanda, ha lugar a desestimar los pedimentos de la demanda.

La parte actora refiere que en diciembre de 2018 adquirió a través de la plataforma de Ebay a un tercero, D. (...), determinados bienes muebles por valor total de 781 euros, incluidos gastos de envíos, resultando que el referido paquete con los bienes muebles adquiridos fue remitido y enviado a través de Correos y Telégrafos, S.A., con dirección de entrega en (...), sin embargo, refiere el actor que, pese a que en efecto consta en servicios de correo y en rastreo del paquete como “entregado”, lo cierto es que el mismo nunca le habría sido entregado, adjuntando documental acreditativa al respecto (tarjeta de embarque de vuelo del destinatario, de la fecha de supuesta entrega), y reclama el importe abonado por la compra. Sin embargo, basta acudir al artículo 13 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que señala: “Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos”.

Del citado precepto legal se desprende que, a efectos postales y de la relación jurídico contractual que del mismo se desprende, el envío postal es titularidad del remitente mientras no llegue a poder del destinatario.

En el caso de autos, el actor reclama, precisamente, porque indica que el envío postal, del que era destinatario, no le fue nunca entregado. Se aprecia, pues, una falta de legitimación activa del demandante, al amparo de los artículos 1124 del CC y 13 de la Ley 43/2010 antes citado, por cuanto no fue quien contrató con el servicio de Correos el servicio postal, ni le fue entregado el mismo a efectos de desplazamiento de la propiedad del referido envío.

Luego, con independencia de que el demandante, destinatario del envío postal, hubiera abonado al vendedor en la plataforma Ebay el coste del envío, y por tanto con independencia de que al demandante le asistan en su caso derechos frente al vendedor, o frente a la plataforma Ebay o frente a la plataforma Paypal si fuera el caso, no ostenta aquella acción alguna contra Correos, sino que esta acción incumbe a quien hizo uso de ese servicio de Correos (vendedor/remitente) y quien conservaba la titularidad del envío postal, a efectos postales, por no haber sido entregado el paquete a destino.

Se aprecia, en definitiva, falta de legitimación activa del actor a los efectos de la acción ejercitada en los presentes autos frente a la demandada Correos.

FALLO

Que debo desestimar y desestimo la demanda interpuesta por la Procuradora de los Tribunales D^o (...), en nombre y representación de D (...) contra Correos y Telégrafo,s S.A., SME, representado por (...)”

Se aporta, como Doc.3, copia de la antedicha Sentencia 00357/2024 del JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA Nº 19 DE PALMA DE MALLORCA, así como de la Sentencia 328/2023 JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA Nº 57 DE BARCELONA (Juicio Verbal 250.2 VRB 672/2023-1M), dictada en la misma línea.

En el mismo sentido, también se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales y destacamos por su interés las argumentaciones que fundamentaron sus decisiones:

JAC Murcia. Expediente 5J24SA001782. Laudo Arbitral 441/2024

FUNDAMENTOS:

"(...) Sentado lo anterior, pasamos a exponer el criterio por el que, a juicio de los árbitros llamados a decidir el presente procedimiento arbitral, procede desestimar la pretensión interesada por don (...). La razón es netamente jurídica. A nuestro entender, don (...) carece de legitimación activa para reclamar en esta vía a Correos, ya que no fue él quien contrató con Correos el servicio postal que suscribió la Administración ni, según afirma, recibió la carta que dicha Administración le remitió. Es por tanto la Administración la que puede exigir a Correos las responsabilidades que, en su caso, considere pertinente pedirle.

Don (...) nada puede exigir por tanto a la reclamada. Sí podría haberlo hecho sin embargo a la Administración Pública, a la que podía haber exigido en su momento y por las vías legales adecuadas que acreditase que la notificación que afirmaba que le había realizado a través de Correos había sido debidamente efectuada, ya que de lo contrario dicha notificación no podría tenerse por cumplimentada. Dicho de otra manera, quien podría exigir a Correos que acreditase haber realizado debidamente el encargo de notificar a don (...) la resolución que dictó es la Administración Pública, que es quien encargó a Correos que realizase la citada notificación, no don (...). Lo que éste pudo haber hecho en su día, a través del pertinente recurso administrativo, es solicitar a la Administración Pública que acreditase que dicha notificación se había efectuado debidamente, lo que no consta que hiciese y no es objeto de este procedimiento arbitral. Por lo expuesto, al carecer el reclamante de legitimación activa frente a Correos para ejercitar la pretensión que interesó en su solicitud de arbitraje, procede desestimar su pretensión y así se declara.

DECISIÓN ARBITRAL:

Por cuanto antecede y acaba de señalarse, examinados detenidamente los antecedentes de hecho y los fundamentos aplicables a este arbitraje de consumo, que ha de decidirse en Derecho, y por los argumentos que en el cuerpo de escritura del presente laudo se expresan, el colegio de árbitros llamado a resolver el presente procedimiento arbitral considera que la solución más justa y entrada en razón en el presente caso pasa por desestimar la pretensión interesada por don (...) frente a Correos, habida cuenta la falta de legitimación activa del reclamante.

-El presente laudo se decide en derecho apoyado en las normas jurídicas aplicables (...)"

JAC Aragón (Expediente 1403/23-JA)

"(...) consumidor, éste no está legitimado para reclamar en la presente controversia, (...), dado que no fue quien contrató con Correos. La empresa Aliexpress es la que recibió el importe de la compra, y a quien se debería reclamar la diferencia de la cantidad no recibida o justificación de no devolverla.

En consecuencia, se DESESTIMA TOTALMENTE la reclamación planteada por D. (...)"

JAC Ayuntamiento Madrid (JAC-510/2020/11839)

"(...) la parte reclamada en sus alegaciones de 13 de diciembre de 2021, solicita la desestimación de la petición de la reclamante, en base a lo comunicado por su servicio de atención al cliente el 12 de diciembre de 2019: documento en el que informaba que el envío se da por extraviado y, por ello y conforme a la política de calidad y garantía, corresponde una indemnización a la empresa remitente que contrató sus servicios.

Los árbitros, a resultas de lo aducido por los intervinientes y la documentación obrante al expediente, constatan que el acto de comercio -envío- se perfeccionó entre la empresa remitente del paquete y los servicios postales y, sin perjuicio de que la reclamante fuese destinataria del producto, es lo cierto que no formaba parte de la relación contractual, de tal suerte que, es ajena a las obligaciones y derechos dimanantes de aquella.

En tales circunstancias, solo el que el remitente cediese sus propios derechos de compensación, permitiría -en derecho- considerar, en el presente supuesto, legitimada activamente a la reclamante y beneficiaría, en su caso, de la indemnización que pudiera corresponder al contratante del envío en estudio.

En mérito de lo expuesto, que pone de manifiesto que la prosecución de las actuaciones resulta imposible, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3 c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Colegio Arbitral, por unanimidad de sus miembros, acuerda dictar el presente LAUDO, que sin entrar en el fondo del asunto pone fin al procedimiento instado. Disponiendo, asimismo, el archivo del expediente sin más trámite (...)"

JAC Ayuntamiento Lérida (Expediente 102-2021)

De acuerdo con lo que dispone el artículo 29.2 del Decreto 98/2014 de 8 de julio sobre procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.

Dada la solicitud de arbitraje iniciado, estudiados los hechos reclamados y pretensiones presentadas, advertimos que no dispone de la legitimación activa para el procedimiento de arbitraje a través de esta junta arbitral de consumo, al no tener relación contractual con la empresa reclamada.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO

El cierre del procedimiento a petición del interesado, y su notificación a las partes"

En virtud de lo expuesto, se solicita que ese Colegio Arbitral SE ABSTENGA de conocer la pretensión formulada por la parte reclamante, al carecer D^a XXXXX de legitimación activa para reclamar contra Correos, y proceda al ARCHIVO del expediente.

TERCERA.- De forma subsidiaria y para el caso que la Junta desestimara nuestras anteriores alegaciones y entrara a resolver el fondo del asunto, resulta imprescindible determinar la normativa postal de aplicación al caso que tratamos, así como las condiciones del servicio contratado por el remitente:

El intercambio de los envíos internacionales, como es el caso, se regula en las disposiciones de la Unión Postal Universal, en lo sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos.

Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU regula la responsabilidad de los operadores postales en los siguientes términos:

"1. Generalidades

1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán:

1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los que no se indique el motivo de la falta de distribución.

6. En caso de devolución de una encomienda para la que no se indique el motivo de la falta de distribución, el expedidor tendrá derecho a la restitución de las tasas pagadas por el depósito de la encomienda en el país de origen (...)"

Por otro lado, en el artículo 5 del citado Convenio, *"Pertinencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles"* determina en su punto 3 que *"Los países miembros se asegurarán de que los operadores designados efectúen la reexpedición de los envíos postales, [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]"*.

De conformidad con lo expuesto, procedería reintegrar, al remitente, la tarifa abonada por el envío, únicamente en el supuesto de que el envío objeto de reclamación se hubiera devuelto sin indicar el motivo de la falta de entrega en destino, o el alegado no estuviera justificado.

No obstante lo anterior, el referido Convenio de la UPU, además de establecer el régimen de responsabilidad de los operadores, también regula en su artículo 23 la cesación de dicha responsabilidad, disponiendo lo siguiente:

2. Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables: 2.4 cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el artículo 19;

3. Los países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que éstas fueran formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

El mencionado artículo 19 *"Envíos no admitidos. Prohibiciones"* establece lo siguiente:

1.3 Los Países miembros o sus operadores designados tendrán la facultad de extender las prohibiciones contenidas en el presente artículo; las nuevas prohibiciones comenzarán a regir a partir del momento de su inclusión en la compilación correspondiente. Cualquier País miembro o su operador designado que desee extender o modificar la lista de objetos que prohíbe, o que admite condicionalmente, como importaciones (o en tránsito) deberá informarlo a la Oficina Internacional, que deberá entonces actualizar la compilación correspondiente en consecuencia.

Al hilo de lo anterior, hay que informar que en las Oficinas de Correos existen a disposición del público folletos donde se informa de los *“Productos peligrosos prohibidos en el correo internacional”*. Se acompaña copia de dicha información como Doc.4, donde se destaca lo más relevante para el caso que tratamos:

Los envíos postales pueden ser devueltos si la descripción del contenido declarada en el formulario de aduana no deja claro que los productos que se envían no son peligrosos

Clase 2. Gases Comprimidos

Botes pulverizadores de aerosol

En este punto hay que traer a colación las aseveraciones de la reclamante: *“tampoco hay ningún tipo de cartel en la oficina con objetos no admitidos ni se nos mostró ningún folleto”*. El responsable de la oficina de admisión (Sucursal 10 de Palma de Mallorca), refuta las aseveraciones de la reclamante: *“por supuesto que tenemos folletos de materias peligrosas en los mostradores”* aludiendo al citado Doc.4 *“Productos peligrosos prohibidos en el correo internacional”*

Asimismo, en la página web de Correos figura el enlace <https://www.correos.es/es/es/atencion-al-cliente/enviar/como-preparar-envio>, con la siguiente información:

Cómo preparar el envío

¿Qué objetos no están permitidos para envíos postales en el correo internacional?

Aquellos objetos o documentos cuya circulación no esté permitida de acuerdo a las leyes nacionales o internacionales aplicables por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal.

El embalaje deberá estar adaptado a la forma y naturaleza del contenido de forma que no constituya un peligro para los profesionales que lo manipulan, no sea perjudicial para el transporte, ni pueda dañar o manchar otros envíos.

Existen distintos tipos de prohibiciones aplicables a los objetos enviados a través de Correos:

- *Las prohibiciones universales www.upu.int/ Las prohibiciones propias de los distintos países derivadas de la regulación nacional en materia de importaciones; Las prohibiciones aplicables por los servicios postales de los distintos países (relativas a las mercancías cuya importación esté autorizada por ley pero prohibida por la normativa postal).*

Recuerda que la aceptación por parte de Correos de un envío prohibido no te libera de tu responsabilidad.

Para ayudarte hemos elaborado un listado de los objetos que no están permitidos, independientemente del destino de tu envío. Ten en cuenta que cada país puede tener más objetos prohibidos que no estén contemplados en este listado, así que no te olvides de comprobar la normativa del país al que vayas a enviar tu mercancía.

Lista de objetos prohibidos:

- *Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la Red Postal.*
- *El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.*

- Los envíos cuyo embalaje o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
- Los animales vivos, siempre que no estén provistos de una autorización especial o no sean intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico constituya un delito.
- Los que se determine en convenios internacionales en los que España forme parte.

Desde Correos no asumimos ninguna responsabilidad por los errores u omisiones que pueda haber en este listado.

Mercancías peligrosas no admisibles:

Los envíos que contengan cualquiera de los productos o sustancia que a continuación se relacionan tiene prohibida su circulación por la red postal.

- Explosivos: fuegos artificiales, petardos, municiones, pólvora o bengalas.
- Gases comprimidos: mecheros, tanques de buceo, camping gas, aerosoles o extintores.
- Líquidos inflamables: encendedores de gasolina, líquidos para encendedor, pinturas al óleo, sustancias adhesivas o perfumes inflamables.
- Sustancias inflamables: fósforos (cerillas) o carbones.
- Sustancias oxidantes: químicos generadores de oxígeno, peróxidos o polvos blanqueadores.
- Sustancias tóxicas o infecciosas: pesticidas, químicos agrícolas, compuestos de mercurio, bacterias o virus.
- Materias radioactivas.
- Materias corrosivas: baterías húmedas, mercurio (termómetros) o ácido clorhídrico.
- Otros: productos magnetizados, motores o dióxido de carbono sólido (hielo seco).

Por otro lado, en el justificante de admisión del envío objeto de controversia, que no figura en el expediente pero que se le entregó o se envió por email al remitente en el momento de la imposición, se incorporan las *CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO*, donde, en consonancia con el artículo 23 del Convenio, se advierte que es el remitente del envío quien ha de informarse sobre las materias peligrosas no admisibles, en los siguientes términos:

“Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías.

Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato.

Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío”

1.- Obligaciones del remitente

1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad (...).

2.- Régimen de Responsabilidad

(...) Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

Al hilo de lo anterior, hay que aludir a diversas declaraciones de la Sra. XXXX, en relación con las citadas obligaciones del remitente que figuran en las condiciones del servicio:

- Nosotros no tenemos por qué saber cuáles se permiten y cuáles no.

El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos

- Al enviar la reclamación para el reembolso del dinero, nos dijeron que la devolución no era posible ya que no habíamos indicado que en el paquete había un aerosol. En el paquete había muchas cosas (ropa, un juego de mesa,...), por lo que resultaba imposible nombrar todos y cada uno de los artículos que queríamos enviar.

El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración, incompleta, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad.

En el citado Doc.2 también figura la trazabilidad del paquete CP4631869XXXX. Según se evidencia, fue admitido el 21/12/2023 en la Sucursal 10 de Correos de Palma de Mallorca y a su llegada el 24/12/2023 a la Oficina de Cambio Madrid Barajas (ESMAD), el 24/12/2023, se detectó que el envío contenía objetos no permitidos, en consecuencia se determinó su *Devolución de Mercancías Peligrosas*, siendo entregado al remitente el 02/01/2024 en la Sucursal 10 de Correos de Palma de Mallorca.

Con motivo de la reclamación formulada por el remitente, D. XXXXX, ante esta Sociedad, la Unidad de Gestión de Clientes le remitió escrito de fecha 10/01/2024, cuya copia aporta la interesada a la reclamación, en el sentido expuesto: *“Estimado XXXX (...) su envío ha sido devuelto por contener mercancías peligrosas no declaradas en el momento de la admisión (un aerosol) (...) en las Condiciones Generales del Servicio aceptadas en el momento de la admisión puede usted encontrar: el remitente respeta el cumplimiento de la normativa*

aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. Lamentamos no poder atender su petición (...)”.

En la misma línea, se remitió escrito, de fecha 04/02/2025, cuya copia también figura en el expediente, a la Conselleria de Salud Gobierno Balear: “(...) CP4631869XXXX fue rechazado por el Servicio de Seguridad, al contener alguna de las mercancías no autorizadas para su curso vía aérea, y relacionadas en la Normativa Postal sobre objetos y sustancias prohibidas, tales como alimentos, aerosoles, baterías, pilas, cables, cerillas, mecheros, líquidos, cremas, gel o cualquier otro contenido prohibido, valorado como peligroso. (...) el remitente al contratar el servicio asume, como consta en el resguardo de admisión, que respeta la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. (...) Asimismo, le comunicamos, que los clientes también disponen de toda la información en el reverso del impreso de admisión, Condiciones Generales Del Servicio, 1.- Obligaciones del remitente. 2.- Régimen de Responsabilidad. - “Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos.” Por todo lo anteriormente expuesto, no se contempla compensación económica por el envío referenciado, dado que es responsabilidad del remitente conocer la normativa vigente en cuanto a las mercancías de circulación prohibida/peligrosa, las cuales además deben figurar claramente en la declaración de contenido realizada por el remitente (...)”.

Consecuentemente, el envío CP4631869XXXX al contener mercancías peligrosas, prohibidas en el correo internacional y ser detectadas por las autoridades aduaneras, fue devuelto a origen.

A la vista de lo expuesto, no procede acceder a la pretensión de la interesada. Si el paquete se hubiese devuelto indebidamente sí procedería reintegrar, no a D^a XXXXX sino al remitente, la tarifa abonada, pero no se encuentra justificado indemnizar con cantidad alguna, dado que la devolución del envío ha sido motivada porque el remitente introdujo en el paquete productos prohibidos para circular por el circuito postal.

En este punto hay que aludir a las declaraciones de la Interesada “*Servicio no prestado*”. Si el paquete no llegó a su destino en Italia, no fue por error de Correos, sino por la falta de diligencia del remitente al no informarse sobre las materias prohibidas, por tanto no cabe imputar responsabilidad a esta Sociedad.

En este punto hay que reiterar que en las *CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO* figura: *Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías. El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos.*

Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos.

Se debe recordar que esas condiciones se redactan en cumplimiento del artículo 23 del Convenio UPU, que estipula:

Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones.

Los países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que éstas fueran formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

Como conclusión, de lo expuesto cabe destacar lo siguiente:

- El envío objeto de controversia se devolvió reglamentariamente a origen por contener objetos cuya circulación está prohibida en el tráfico aéreo.
- Corresponde al remitente del envío informarse acerca de las mercancías restringidas y prohibidas para el transporte, siendo esa información, como ya se ha indicado, accesible a los clientes en las oficinas postales.
- En el presente caso nos encontramos ante un supuesto en el que la normativa postal expresamente exime de responsabilidad a los operadores postales, toda vez que el envío contenía objetos prohibidos en el correo internacional (mercancía peligrosa) de manera que la pretensión indemnizatoria de la reclamante carece de justificación legal.

QUINTA.- En apoyo de nuestras alegaciones ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales en laudos de los que destacamos por su interés las argumentaciones en que fundamentaron su decisión:

JAC Illes Balears (Expt. JAC 900-23)

"(...) Por todo lo expuesto, este árbitro exonera a la compañía reclamada de la obligación de cerciorarse de que el envío objeto de controversia fuera devuelto a su origen, pues ello iría en contra de las indicaciones de la propia Administración de Aduanas, al tratarse de mercancías sujetas a prohibiciones de importación (...)"

JAC Municipal Málaga (Expdt. 2020/83)

"(...) De acuerdo con la normativa legal citada, a la que nos remitimos para evitar innecesarias reiteraciones, los productos peligrosos prohibidos en el correo internacional pueden ser devueltos, cuando así se verifica en los controles aduaneros, con la no asunción de responsabilidades que se establece en el Art. 24 en relación con el Art. 18 de las disposiciones de la Unión Postal Universal.

La parte reclamante, en carta certificada firmada por la remitente, Dña. (...) en prueba documental aportada por Correos, donde se dice que acepta y conoce las condiciones del servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías; Condiciones Generales del Servicio; que serán de aplicación al servicio contratado; 1. Obligaciones del remitente. 1.1. El reclamante respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de este, pudiera derivarse,

exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. Por tanto, la parte reclamante, acepto las condiciones del servicio y las restricciones establecidas para el envío de estas mercancías peligrosas.

(...)

Finalmente, en cuanto a la devolución del envío, tal como señala la reclamante, y fue reiterado por su representante en el Acto de la Audiencia, el motivo de la devolución era que había líquido y se consideraba peligroso, por tanto, fue indicado el motivo de la falta de distribución, no procediendo la restitución de las tasas abonadas (Art. 23.5 UPU).

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció, por unanimidad, emitiendo el siguiente LAUDO EN DERECHO:

Desestimar la pretensión de Dña. (...), por los motivos legales expuestos con anterioridad en las consideraciones de este Colegio Arbitral, teniendo en cuenta las disposiciones vigentes en el ámbito del Servicio Postal Universal y la Unión Postal Universal (...)"

SIXTA.- Finalmente, como se expuso en el expositivo 2º, la oferta pública de adhesión de esta Sociedad determina que el arbitraje sea resuelto exclusivamente en derecho. Una vez fijado que en la resolución del caso que tratamos se debe aplicar el ordenamiento jurídico vigente, hay que establecer el orden de primacía de las normas. En la presente controversia, la normativa internacional reflejada en estas alegaciones tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas de consumo o de transporte nacionales y autonómicas u otras. Y en esa línea falló el Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, REC/72960/2020: *"Siendo en derecho, y no en equidad, se impone necesariamente la consideración de la normativa reguladora del Servicio Postal Universal, que desplaza, como norma de rango superior, posibles normas internas de aplicación al caso (entre otros, los citados art. 60 RDL1/2007 y 123-3 Código de consumo; los arts. 1258 y 1101 Código civil español (en cuanto a una posible responsabilidad contractual), el art. 1902 Código civil español (en cuanto, eventualmente, a una responsabilidad extracontractual (...))"*

A mayor abundamiento, se aporta como Doc.5 Sentencia nº 000001/2024 dictada por el TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CANTABRIA, donde estima la demanda interpuesta por esta Sociedad y anula el laudo determinado por la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria, donde, en un caso análogo al que tratamos, la Junta Arbitral dictó laudo en equidad sin tener en cuenta los razonamientos jurídicos. Señala el TSJ que el laudo se dictó en equidad cuando el convenio de adhesión de esta Sociedad se limita al arbitraje de Derecho, por tanto anuló el laudo por *inexistencia de Convenio Arbitral*.

El principio de jerarquía normativa se consagra constitucionalmente en el artículo 9.3 de la Constitución que establece: *"La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos"*.

Respecto a los Tratados internacionales, y conforme con el art.96 de la Constitución, éstos son fuente directa pues formarán parte del ordenamiento jurídico interno "una vez publicados oficialmente en España"(Artículo 96. 1. *Los tratados internacionales válidamente celebrados, una vez publicados oficialmente en España, formarán parte del ordenamiento interno. Sus disposiciones sólo podrán ser derogadas, modificadas o suspendidas en la forma prevista en los propios tratados o de acuerdo con las normas generales del Derecho internacional.*)

En cuanto al valor de los tratados internacionales suscritos por España y su posición en relación con las leyes, el TRIBUNAL SUPREMO en su Sentencia de 21 de febrero de 1970, afirmó: *"los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado"*.

También el TRIBUNAL SUPREMO en su Sentencia de 26 de marzo de 1991, que por su claridad exponemos, sostuvo: *"como se afirma en las sentencias de esta Sala, entre otras, en las de 17 de junio de 1974 y 30 de enero y 10 de mayo de 1990 --y las que en ellas se citan-- forma parte de nuestro ordenamiento jurídico, art. 96.1 de la Constitución y art. 1.5 del Código civil, con primacía, en caso de conflicto o contradicción con las normas del Derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado en el mismo, como venía manteniendo la común tradición legal, jurisprudencial y doctrina española y se acepta implícitamente en el párrafo final del art. 96.1 de la Constitución y el art. 10,4 del Código civil, a cuyo tenor los derechos de propiedad industrial se protegerán dentro del territorio español de acuerdo con la Ley española, sin perjuicio de lo establecido en los Convenios o Tratados internacionales en los que España sea parte"*.

Posteriormente, y en igual sentido que la anterior, se pronunció la Sentencia del TRIBUNAL SUPREMO de 1 de octubre de 1996, rec. 4480/1995, que señaló: *"la primacía de las normas de Derecho Internacional Convencional -llámese Tratado, Convenio o de otro modo-, como puso de relieve la Sentencia de 27 de febrero de 1970, es clara en el caso de conflicto o contradicción con las fuentes de Derecho Interno que pudieran diferir de lo estipulado en el Tratado o Convenio"*.

Por tanto, el orden de prelación de fuentes en el ordenamiento jurídico español que establece la jurisprudencia mayoritaria y la doctrina, es el que sigue:

1. Constitución, como norma fundamental y suprema del ordenamiento jurídico.
2. Tratados internacionales, que una vez publicados en el Boletín Oficial del Estado son de aplicación directa y entran a formar parte del ordenamiento jurídico interno del estado miembro, que es este caso se refiere a España.
3. Ley Orgánica, Ley ordinaria y normas con rango de Ley, entre las que se encuentra el Real Decreto Ley y el Real Decreto Legislativo.
4. Normas emanadas por el poder ejecutivo, con su propia jerarquía en función del órgano que las promulga, que son el Real Decreto, Orden Ministerial, etc

De lo expuesto se desprende que, en el caso que hemos tratado, el laudo debe dictarse atendiendo al ordenamiento jurídico vigente, y a su vez, los preceptos aludidos regulados en el Convenio y Reglamento UPU prevalecen ante cualquier otra disposición.

SÉPTIMA.- Por todo cuanto antecede,

SOLICITA que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y , de conformidad a lo expuesto:

. Se abstenga de conocer sobre el fondo del asunto (toda vez la solicitud de arbitraje fue presentada fuera del plazo establecido legalmente y porque la Sra. XXXXX carece de legitimación activa para reclamar contra Correos, al no tener relación alguna con el envío) y proceda al archivo del expediente.

. Subsidiariamente, se desestime la pretensión de la Sra. XXXXX (habida cuenta que el paquete fue devuelto reglamentariamente, motivado porque el remitente introdujo mercancía peligrosa en el envío).

ANALISIS DE LAS ALEGACIONES Y CONCLUSIONES:

En referencia a la primera alegación , sobre el deber de abstención, es cierto que en el artículo 35.2 se hace mención a un deber de abstención de la Junta arbitral por transcurrir más de un año desde la primera reclamación, aun así, la petición de arbitraje fue realizada por la reclamante, una vez recibida la respuesta emitida de Correos, ya posterior al año de la primera reclamación, y donde instaba a la reclamante a dirimir la controversia en arbitraje, pero en dicho momento y conocía Correos el deber de abstención. Así mismo, Correos recibida la solicitud de arbitraje acepto la misma. Por todo ello, en base al artículo 36.3 debe ser considerado formalizado el convenio arbitral.

En referencia a la segunda alegación por falta de legitimación activa de la señora XXXXX para reclamar contra Correos, aun siendo cierto que la reclamante no es ni la remitente ni la destinaria del paquete enviado, por ello podría carecer de un interés legítimo en esta relación jurídica objeto de litigio. Pero aún de lo anterior, Correos desde el primer momento ha dado legitimidad para reclamar a la Señora XXXXX, o por representación, o por considerar la existencia de algún otro derecho subjetivo que pudiera existir, ya que ha ido dando respuesta a las pretensiones de la demandante, desde el primer escrito presentado. Además, la reclamante alega vínculos familiares con el remitente, por lo que tampoco se puede descartar que realizara el encargo y pusiera los datos del envío. Por todo ello, se debe dar por valida la reclamación presentada al considerar que está legitimada la demandante. No entra a valorar quien pudiera tener el derecho subjetivo a recibir el pago de esta reclamación efectuada.

Procede, tal como se indica en el artículo 5 del Convenio Postal, la devolución de la tarifa abonada, que es el motivo de la controversia, en los casos de devoluciones en que lo alegado por Correos no estuviera justificado.

La empresa ha justificado un motivo del rechazo por contener el envío alguna de las mercancías no autorizadas para su curso vía aérea, y relacionadas en la Normativa Postal sobre substancias peligrosas y prohibidas. Los aerosoles figuran en dicha relación tal como figura en la información de su página web.

Acreditada la existencia del aerosol en el paquete envidado, que reconoce el demandante, y en base a la normativa vigente, la devolución no puede ser más que considerada reglamentaria y justificada.

Al margen de la justificación de la devolución, se debe analizar la información que se dio al consumidor a la hora de la contratación del servicio. Es decir, si fue clara, transparente y fidedigna, tal y como remarca la normativa reguladora de las relaciones entre consumidores y usuarios.

El artículo 9 del Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, recoge el Derecho de información sobre los servicios postales. Donde se recoge la obligación de informar a los usuarios de manera completa, veraz y puntual, de los servicios que presten debiendo poner a su disposición toda la información relativa a las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, e indemnización que serán satisfechas, así como las normas técnicas que resulten aplicables.

El Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece:

“Art. 8.1.d) Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables...La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.”

La contratación del servicio no se realizó a través de la página Web de Correos, sino que se acudió a la oficina de Correos en persona, donde fueron atendidos presencialmente, se presupone que recibieron información verbalmente, y acabó firmando un documento contractual donde constaban, o debían constar, las condiciones esenciales del servicio contratado. En este caso, se debía informa de sobre los productos que pudieran ser peligrosos o prohibidos.

Por tanto, no puede Correos remitir a ningún otro momento o sede, como puede ser su página Web o a la remisión posterior de la información del contrato por correo electrónico, para determinar un supuesto de hecho absolutamente trascendente para la contratación del servicio, como es la regulación sobre mercancías peligrosas o prohibidas y las consecuencias de enviarlas.

En referencia a la información que indica correos que figura en el reverso del albarán, sobre las condiciones generales del servicio, y donde se advertiría al remitente del deber de este de informarse sobre las materias peligrosas no admisibles, y de la responsabilidad de éste en caso de su envío, no figura en el expediente. Correos indica que dicho albarán le fue entregado en la oficina o se le envió por e-mail y por ello no consta. Tampoco consta documento acreditativo de la firma de las citadas condiciones.

Si que consta la información de las condiciones general del servicio y de las materias peligrosas en la web de correos, no descartamos que pueda figurar en documentación firmada, pero esta no ha sido acreditada por Correos.

Sobre la obligación que tiene el interesado de conocer todos los materiales peligrosos, teniendo en cuenta que no se trata de un producto en si mismo peligroso.

No debe ser admisible que dentro de un marco normativo en el que se protege a la posición más débil, la del consumidor, Correos se ampare en dicha obligación, y se acoja básicamente al contenido que ofrece en su página web o en el reverso de un documento que no aporta, y se abstenga de informar detalladamente en sus oficinas.

A mayores, el art. 20.1.b) de la antedicha Ley de Consumidores, establece:

“Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, y siempre que no pueda desprenderse claramente del contexto, deberán contener, al menos, la siguiente información:

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.”

Y el art. 20.2

“A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior y sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato que garantice su accesibilidad, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.”

Correos está obligado a informar de manera correcta y eficaz al consumidor. Ya que por un lado, garantiza el cumplimiento de las normas, contribuye a posibles riesgos en el tránsito de mercancías, y por otro garantiza que el consumidor no sufra retrasos innecesarios en sus envíos y pueda contratar el servicio envío por otros medios. Como realizó.

Por otro lado, establece el art. 20.5

“5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.”

No consta en las alegaciones que Correos que se hubiera informado de forma verbal sobre las restricciones del Servicio, ni la entrega por escrito de dicha relación al remitente. Tampoco que existieran un cartel informativo en la oficina sobre dichas restricciones.

Por su parte, el art. 80 a) establece los “Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente”.

“1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.”

Correos no puede ampararse en la remisión a su página Web o cualquier otro medio (como un supuesto e-mail o el reverso del supuesto albarán).

El citado albarán cualquier caso debe cumplir con lo que se establece en el art. 80.1.b) establece:

“b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.”

El tamaño de la letra donde figuran las condiciones generales es de 1 mm.

Hecho éste, al no figurar en el expediente no puede ser valorado.

En base a todo lo anterior, se concluye que la devolución se realizó reglamentariamente pero que existen incumplimiento del deber de informar que tiene Correos, S.A., en la contratación de servicios postales.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, y en conformidad al art 38 del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, procede dictar LAUDO ESTIMATORIO.

Correos debe reintegrar el importe de las tasas del servicio, por falta de información significativa al consumidor sobre las condiciones en el envío.

Dicho abono se realizará por el mismo medio de pago a través del cual se realizó la adquisición del servicio postal y en la persona que realizó el abono, que de no estar acreditado se entenderá que lo realizó el remitente. Todo ello en un plazo de 15 días naturales a contar a partir de la recepción de la notificación de este laudo.

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 12 de diciembre de 2025

EL ÁRBITRO

Rafael Palmer Juaneda.