

LAUDO ARBITRAL**Exp. n.º 443/2025**

En Palma, el día 4 de marzo de 2026

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que envió una carta certificada que se ha perdido. La envió el 29 de abril y el 17 de julio, fecha de la solicitud de arbitraje, no habría llegado. Tampoco tiene información. Aporta resguardo, precio pagado y recibos de los pagos que, según la reclamante, contiene la carta (documentos notariales). La primera reclamación ante Correos la realiza el 28 de mayo.

La empresa aporta un escrito de alegaciones, que por su extensión no se transcribe. Consta en el expediente para su consulta y se destaca que el producto consta como entregado el 21 de julio, y que la Carta Certificada Internacional no contempla indemnización por demora, ni en el Convenio UPU ni en las condiciones del servicio contratado por la remitente/reclamante, toda vez que no lleva asociado compromiso de plazo de entrega.

PRETENSIONES:

Devolución de 161,74€ del envío más los documentos que en él se incluían.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante en el siguiente sentido.

Teniendo en cuenta que cuando un consumidor contrata un servicio con Correos espera un servicio rápido y eficaz, que en este caso no se ha producido, hay que tener en cuenta dos aspectos clave. El primero es que la indemnización en caso de pérdida viene tasada en la normativa postal de aplicación, y que si el envío no se realiza con valor declarado o asegurado, no se indemniza por lo que supuestamente haya dentro del paquete o carta enviado, sino por el importe que dicta la normativa. En este caso no estaba asegurado ni se había declarado valor. Puede ser que la reclamante mencionara el valor durante la entrega, pero no se ha declarado formalmente y pagado por ese valor declarado. El segundo es que en este caso el producto sí ha llegado a destino, aunque tarde, eso sí. Pero queda acreditado que llegó a Colombia en un plazo razonable, por lo que la demora no puede ser achacada a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. Según las alegaciones el producto llegó a Bogotá el 5 de mayo y del extracto puede verse incluso el vuelo (UX193), que coincide con un Madrid Bogotá.



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, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO