



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 86/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: S.E. Correos y Telégrafos, S.A., con NIF XXXXXXXXX.

Ambas partes comparecen por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante expone, en resumen, que día 1 de agosto de 2025 envió un paquete internacional certificado a Montevideo.

En la oficina de Correos comunicó que se trataba de vitaminas. Le garantizaron que no había impedimento para su entrega, sin verificar si podían ser retenidas o prohibidas en el destino.

Al no llegar el paquete al destinatario reclamó a Correos, sin que le aclararan el motivo.

Al haber quedado retenido, contactó con aduanas de Montevideo, siendo advertido de la prohibición de entrada de productos de ingesta para humanos.

Entiende que no fue informado adecuadamente de que una mercancía de tal naturaleza no podía ser enviada a Uruguay.

PRETENSIONES

Devolución de un total de 82,21€, en concepto del envío internacional certificado (17,35 €) más el importe de las vitaminas remitidas (65,46 €).

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante documento fechado el 10 de abril de 2026 la empresa formula escrito de alegaciones en el que, en síntesis, solicita:

- a) Que el órgano arbitral se abstenga de conocer sobre el fondo del asunto y proceda al archivo del expediente, toda vez que la reclamación versa sobre una controversia de carácter aduanero.
- b) Que, subsidiariamente, se desestime la pretensión económica del Sr. XXXXX, habida cuenta que, según fija el Convenio UPU, no cabe imputar a Correos ni al operador de destino responsabilidad alguna en la decisión de la Aduana de



Uruguay de retener el envío por contener productos prohibidos, según su legislación interna.

LAUDO

1. Vista la documentación obrante en el expediente, resulta probado que el envío tuvo entrada en Montevideo, si bien no fue entregado a su destinatario, toda vez que fue retenido por el servicio uruguayo de aduanas.

Por tanto, se entiende que la falta de entrega del paquete obedece a causas objetivamente ajenas a la empresa, puesto que deriva de una decisión adoptada por las autoridades aduaneras uruguayas, de conformidad con su legislación nacional.

2. Más allá de las causas por las cuales el paquete no fue entregado, es preciso poner el foco en el motivo expuesto por el Sr. XXXXX como origen de la controversia: no haber sido informado correctamente por parte del servicio de Correos acerca de la imposibilidad de que el envío impuesto tuviera entrada en Uruguay.

Al respecto, debe recordarse que un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral, debe ser resuelto no solamente en función de las declaraciones de las partes, sino, fundamentalmente, en base a los elementos probatorios existentes en el expediente.

En este sentido, resulta imposible comprobar en qué términos pudo haber solicitado la información el reclamante en la fecha de la contratación, ni cuál fue la respuesta ofrecida verbalmente por el empleado de la compañía.

Como consecuencia de lo anterior, tampoco es posible verificar si existió falta de diligencia por parte de la empresa; si el asesoramiento fue erróneo; o si la información fue facilitada de manera defectuosa.

En este punto, sí que puede considerarse evidente, por una parte, que el reclamante no se cercioró *ex ante* acerca de las restricciones de entrada de productos que rigen en Uruguay; y, por otra, que aceptó las condiciones del servicio contratado.

De conformidad con todo lo expuesto, al no ser imputable a Correos la falta de entrega del paquete, ni poder constatar la concurrencia de una mala praxis informativa por parte de la empresa, debe DESESTIMARSE la pretensión.



Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós