

Derechos y Deberes Ley 1369 2009

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1369 de 2009 (Regimen de los servicios postales), los deberes y los derechos de los usuarios son:

TÍTULO VI

LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 24. Derechos de los Usuarios

Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de los siguientes principios:

- 1.El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- 2.El respeto a la intimidad de los usuarios.
- 3.La neutralidad y confidencialidad de los Servicios Postales.
- 4.La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
- 5.A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
- 6.Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:
 - A que divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
 - A que se les reconozca y pague la indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
 - A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

Artículo 25. Derechos de los Usuarios Remitentes

Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones

judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.

2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

3. Percibir las siguientes indemnizaciones:

- Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar de indemnización.
- En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado al usuario más el valor del giro.
- La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.
- En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario. En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- Los operadores de Mensajería Expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

i. En el Servicio de Mensajería Expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

ii. En el Servicio de Mensajería Expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

Artículo 26. Derechos de los Usuarios Destinatarios

Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

1. A recibir los Objetos Postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.

2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.

3. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Artículo 27. Pertenencia de los Objetos Postales

Los Objetos Postales pertenecen al Remitente hasta el momento en que sean entregados al Destinatario.

Artículo 28. Obligaciones de los Usuarios

Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales:

1. Pagar la tarifa del Servicio Postal contratado.

2. Someterse a las condiciones de prestación del Servicio Postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el Operador de Servicios Postales.

3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

Artículo 29. Responsabilidad del Usuario

El usuario remitente de un Objeto Postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

Artículo 30. Responsabilidad de los Operadores Postales

Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al Destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y éste responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del Servicio Postal o pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al Destinatario o devuelto al Remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

Artículo 31. Exenciones de responsabilidad de los Operadores Postales

Los Operadores Postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del Servicio Postal o por la pérdida, expoliación o avería de los Objetos Postales en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del Servicio Postal o la pérdida, expoliación o avería del Objeto Postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.

2. Cuando el Objeto Postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los

procedimientos establecidos en la ley.

3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del Objeto Postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.

4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales en ambos contados a partir de la recepción del Objeto Postal por parte del Operador Postal.

5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del Objeto Postal.

Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones

Los Operadores Postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

De igual forma, cada Operador Postal señalará el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones previstas en el artículo 25 de la presente ley, el cual no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

Artículo 33. Devolución de las indemnizaciones

Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido del Operador Postal o quedarse definitivamente con ésta y no reclamar el objeto.

Artículo 34. Reclamaciones en caso de Objetos Postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial

Las reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal – UPU.

Artículo 35. Retención documental

Las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro

documento que utilicen los Operadores Postales para la prestación del servicio y que los mismos estimen pertinente su conservación, deberán graduarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de expedición de los mismos, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido el plazo anterior estos documentos podrán ser destruidos siempre que por cualquier medio técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.

En este link encontrara toda la Ley 1369 de 2009, la Resolución 3095 de 2011 y la Resolución 3038 de 2011.

Seleccione este link para visualizar las Condiciones generales contrato de transporte de mensajería expresa