

¿Cuáles reglas rigen las promociones y ofertas realizadas por los operadores de servicios postales?

Sin perjuicio de las normas especiales en materia de protección al consumidor, las promociones y ofertas que realicen los operadores de servicios postales están sometidas a las siguientes reglas: Los términos de las promociones y las ofertas obligan al operador que las realiza. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta por parte del usuario. Cuando no se indique la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que ésta rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento de los potenciales usuarios. Cuando no se informa la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de condiciones que dan fin a su vigencia, se entenderá que la promoción será válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer su revocatoria, a través de los mismos medios se haya dado a conocer originalmente. Las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas deben ser claramente identificables por los potenciales usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen, también deben ser informadas cuando el usuario acuda ante el operador para adquirirlas.

¿Es responsable el usuario por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando realice envíos cuyo transporte esté prohibido?

Sí. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte este prohibido por la ley, salvo que demuestre la culpa exclusiva del Operador Postal. Para tales efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes: Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador. Animales vivos. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria. Los demás objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.

¿Qué debe hacer un operador cuando sospeche que un envío presentado en su oficina contiene un objeto cuya circulación este prohibida?

Cuando el operador postal sospeche de manera fundada que un envío presentado en su oficina contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, deberá adelantar el siguiente procedimiento: Cuando el envío aún no se ha admitido, el operador invitará al usuario remitente a que lo abra, en caso de que el usuario se abstuviere de hacerlo, el operador denegará su admisión. Cuando el operador considere que es posible la comisión de un delito, deberá de inmediato informar ante

las autoridades competentes. Cuando el envío ya ha sido admitido, y no se considere que éste constituye la comisión de un delito, el operador deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. En el evento de que el usuario contactado se negare a la solicitud, el operador postal no estará obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad. Transcurridos tres (3) meses sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el operador postal podrá abrir el objeto postal y verificar si corresponde a un objeto postal prohibido. En caso de ser un objeto prohibido el operador deberá disponer de aquel, conforme el procedimiento que para tal efecto establezca el Ministerio. Por el contrario, en caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, el operador deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el término del servicio inicialmente contratado.

¿En qué consiste la reexpedición de los envíos?

La reexpedición de los envíos consiste en la solicitud que realiza el remitente ante el operador postal, después de que se ha admitido el objeto postal, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva. En la solicitud de reexpedición de los envíos que efectúe el usuario remitente, la cual debe hacerse por escrito y antes de su entrega al destinatario, se deberá identificar claramente el objeto postal. Una vez el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informar la tarifa a pagar y las condiciones de prestación de este servicio, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de la solicitud. La tarifa y condiciones de este servicio deben observar los mismos parámetros tenidos en cuenta en la fijación del servicio inicialmente contratado. Cuando se trate de reexpediciones internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicables.

¿Quién tiene la responsabilidad de los envíos postales una vez son entregados por el usuario al operador?

Los envíos postales una vez recibidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del operador postal, quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

¿Cómo se puede exonerar de responsabilidad el operador de servicios postales?

Los operadores de servicios postales en los casos en que exista incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal, pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, no serán responsables, siempre y cuando demuestren alguno de los siguientes eventos: Fuerza mayor o caso fortuito. Que el objeto postal ha sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. Que exista imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal, siempre que dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

Que no se presente reclamación por el usuario remitente dentro de los diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

Que no se presente reclamación por el usuario destinatario por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.