

ARTÍCULO 37. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. <Artículo compilado en el artículo 2.2.8.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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:

37.1. 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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

37.2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.

37.3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

37.4. 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 casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.8.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 38. INDEMNIZACIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.2.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo [25](#) de la Ley 1369 de 2009, aplicarán a los usuarios remitentes las siguientes reglas de indemnización:

38.1. Servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario: No habrá lugar a indemnización.

38.2. Servicio de correo internacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal.

38.3. Servicios postales de pago nacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.

38.4. Servicios postales de pago internacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al

destinatario, la indemnización será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal.

38.5. Servicio de correo prioritario: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

38.6. Envío con valor declarado: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

38.7. Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

38.8. Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

38.9. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley [1369](#) de 2009 deberán aplicar las siguientes reglas de indemnización:

a) Los servicios de correo nacional e internacional no registrado aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.1](#).

b) Los servicios de envío de correo internacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.2](#).

c) Los servicios financieros de correo nacional aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.3](#).

d) Los servicios especiales del correo nacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.5](#).

e) Los servicios especiales de correo nacional asegurado aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.6](#).

f) Los servicios de correo expreso y mensajería especializada nacional aplicarán la indemnización prevista en el artículo [38.7](#).

g) El servicio de mensajería especializada con conexión con el exterior aplicará la indemnización prevista en el artículo [38.8](#).

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 39. DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN. <Artículo compilado en el

artículo 2.2.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este último contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

TÍTULO VI.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 40. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.2.9.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, ni los operadores postales ni los usuarios pueden limitar la aplicación o el cumplimiento de las disposiciones previstas en las leyes aplicables y las previstas en la presente resolución. Las limitaciones no serán oponibles a los usuarios.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.9.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

ARTÍCULO 41. SANCIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.2.9.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de los servicios postales y acarreará las sanciones contempladas por la ley, las cuales deberán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los eventos relacionados con la violación al régimen de los servicios postales, según corresponda.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.9.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 42. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. <Artículo compilado en el artículo **2.2.9.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015**> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 3986 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, deberán implementarse a partir del 1o de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley [1369](#) de 2009.

PARÁGRAFO. La implementación del Código Único Numérico –CUN– de que tratan los parágrafos 1o y 2o del artículo [26](#) de la presente resolución, será exigible a partir del 1o de mayo de 2013.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.2.9.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 3986 de 2012, 'por la cual se modifica el parágrafo del artículo [42](#) de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el artículo [113](#) de la Resolución número CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico', publicada en el Diario Oficial No. 48.595 de 26 de octubre de 2012.

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 3498 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.283 de 14 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3498 de 2011:

ARTÍCULO 42. Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, deberán implementarse a partir del 1° de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO. La implementación del Código Único Numérico (CUN) de que tratan los párrafos 1° y 2° del artículo [26](#) de la presente resolución, será exigible a partir del 1° de noviembre de 2012.

Texto original de la Resolución 3038 de 2011:

ARTÍCULO 42. Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales, deberán implementarse a partir del 1o de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley [1369](#) de 2009.

PARÁGRAFO. La implementación del Código Único Numérico, CUN, de que tratan los párrafos 1o y 2o del artículo [26](#) de la presente resolución, será exigible a partir del 1o de enero de 2012.



ARTÍCULO 43. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial** y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., a 4 de abril de 2011.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

