

CONTRATO DE TRANSPORTE DE OBJETO POSTAL

Mediante este documento se celebra un contrato de mensajería expresa (en tanto el objeto a movilizar corresponda a uno postal) entre LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA – COOTRANSUNIDOS y el remitente. Se considera que para la prestación del servicio postal de mensajería las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable, y los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias. Todo lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Objeto: El objeto del presente contrato corresponde a la prestación del servicio postal de mensajería expresa el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior a lo señalado por las normas postales, a través de redes postales, dentro del territorio colombiano, en lo relacionado con un envío debidamente identificado.

SEGUNDA. Precio y forma de pago. Es el que se señala en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

TERCERA. El plazo máximo y condiciones para la entrega de los objetos postales. Se establecen de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, y en todo caso el operador postal cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales, excepto casos de fuerza mayor.

CUARTA. Obligaciones del Operador. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en la Resolución 5050 de 2016

proferida por la CRC y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

QUINTA. Información relacionada con los envíos. El Operador Postal suministrará al usuario la información relacionada con el estado y seguimiento del objeto postal, de conformidad con las obligaciones establecidas en la regulación postal vigente. Adicionalmente, COOTRANSUNIDOS podrá generar comunicaciones al usuario respecto de los envíos movilizados, a través de los medios disponibles para tal fin, tales como correo electrónico, mensajes de texto y/o WhatsApp, de acuerdo con la información de contacto suministrada por el usuario y las condiciones del servicio.

SEXTA. Obligaciones del Usuario. Además de las obligaciones contenidas en la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes:

1. A declarar el valor real del objeto postal.
2. Informar del contenido real del objeto postal.
3. Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos por las normas postales, las políticas y reglamentos internos del operador postal.
4. Que los datos de información del remitente y destinatario suministrados por el remitente en la guía sean los idóneos para la prestación del servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador postal de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar de la falta o deficiencia de dicha información.
5. El remitente deberá suministrar información cierta, completa y suficiente sobre los datos del destinatario para efectos de la entrega del objeto postal. La entrega se realizará a la persona designada como destinatario o a quien se encuentre debidamente autorizado para recibirlo, de conformidad con las condiciones del servicio y la regulación postal vigente. Para la entrega se requerirá la presentación del documento de identificación correspondiente, conforme a las condiciones establecidas por el operador y las disposiciones legales aplicables.

6. El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por el operador postal en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido y valor declarado y la acepta y suscribe.
7. A informarle al operador postal el código postal correspondiente tanto al origen como al destino.
8. Cuando no sea posible realizar la entrega del objeto postal en el domicilio señalado por el usuario destinatario, el operador efectuará como mínimo dos (2) intentos de entrega, de conformidad con las condiciones establecidas en la regulación postal vigente. Entre el primer y segundo intento no podrá transcurrir un término superior al establecido en dicha regulación.

Después del primer intento fallido, el operador realizará las gestiones de contacto con el destinatario a través de los medios disponibles y dejará la correspondiente constancia del intento de entrega.

Cuando, efectuados los dos (2) intentos, no sea posible realizar la entrega, el operador informará al destinatario el lugar en el cual podrá reclamar el objeto postal y el plazo durante el cual permanecerá disponible para su entrega, de conformidad con la regulación vigente. Lo anterior, sin perjuicio de que el operador pueda efectuar intentos adicionales de entrega.

SEPTIMA. Derechos del Usuario. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así:

- a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas.
- b) Las establecidas en la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

OCTAVA. Causales y consecuencias de incumplimiento del Operador Postal.

No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio. Se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte del operador postal las siguientes:

- a) Pérdida del objeto postal.
- b) Avería del objeto postal.
- c) Incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios.
- d) Incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador.

Consecuencias: El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Operador Postal dará lugar a las consecuencias previstas en la Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y las demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen, incluyendo, cuando haya lugar, el reconocimiento y pago de las indemnizaciones correspondientes conforme al régimen postal vigente.

NOVENA. Causales de exoneración de la Responsabilidad del Operador Postal:
COOTRANSUNIDOS estará exento de responsabilidad por el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, únicamente en los eventos expresamente previstos en la **Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen**, siempre que se acrediten los presupuestos legales correspondientes.

En particular, serán causales de exoneración de responsabilidad, cuando sean debidamente acreditadas y resulten aplicables al caso concreto:

- a) Cuando el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se produzca como consecuencia de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado por autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- c) Cuando exista imprecisión o falsedad en la información suministrada por el usuario remitente respecto del contenido del objeto postal y dicha circunstancia

tenga relación directa con el incumplimiento alegado, siempre que pueda ser acreditada mediante los registros y demás elementos de prueba disponibles.

d) Las demás causales de exoneración que se encuentren expresamente establecidas en la legislación y regulación postal vigente.

Parágrafo. Las causales de exoneración previstas en esta cláusula no podrán interpretarse ni aplicarse como limitación, exclusión o desconocimiento de los derechos de los usuarios ni de la responsabilidad que legalmente corresponda al Operador Postal.

DECIMA. Trámite de PQRs y Solicitudes de Indemnización. Además de las condiciones contenidas en la **Resolución CRC 5050 de 2016**, y las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen, el usuario podrá presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de los canales de atención dispuestos por el Operador Postal, de manera verbal, escrita o mediante los medios tecnológicos o electrónicos habilitados para tal fin, incluyendo la página web, los correos electrónicos **agencias@cootransunidos.com** y **secretariageneral@cootransunidos.com**, o de manera presencial en las oficinas o sedes de COOTRANSUNIDOS.

Para la presentación de las PQRs y solicitudes de indemnización, el usuario deberá suministrar la información exigida por la regulación postal vigente. El Operador Postal asignará el correspondiente **Código Único Numérico – CUN**, el cual identificará la PQR o solicitud de indemnización durante todo su trámite, incluido, cuando corresponda, el recurso de apelación ante la **Superintendencia de Industria y Comercio – SIC**.

Se precisa que:

I. Si usted es remitente: podrá presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería dentro de los **diez (10) días calendario** siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, de conformidad con la regulación vigente.

II. Si usted es destinatario: podrá presentar la solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al recibo del objeto postal.

El Operador Postal deberá resolver la PQR o solicitud de indemnización dentro de los términos establecidos en la regulación postal vigente.

En el evento de inconformidad con la decisión proferida por el Operador Postal respecto de una PQR o solicitud de indemnización, el usuario podrá interponer el **recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación**, dentro de los **diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión**, de conformidad con la Resolución CRC 5050 de 2016. El recurso de apelación será resuelto por la **Superintendencia de Industria y Comercio – SIC**, en los casos en que resulte procedente

DÉCIMA PRIMERA. De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 5050 de 201677, expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se presten servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

DÉCIMA SEGUNDA. - CONTRATO DE TRANSPORTE. Cuando las partes acuerden la prestación de un servicio que, por su naturaleza, objeto y condiciones, **no corresponda a un servicio postal sometido a la Ley 1369 de 2009 y a la regulación postal vigente**, dicho servicio deberá ser objeto del correspondiente contrato y se regirá por las disposiciones legales aplicables al contrato de transporte de cosas y demás normas que regulen la materia.

La presente cláusula no podrá interpretarse como una modificación, exclusión o limitación de los derechos de los usuarios ni de las obligaciones y responsabilidades que correspondan al Operador Postal respecto de los servicios postales regulados por la **Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas aplicables.**

DÉCIMA TERCERA. - CLÁUSULA COMPROMISORIA. Las diferencias de naturaleza contractual que surjan con ocasión de la ejecución, cumplimiento, terminación o interpretación del presente contrato podrán ser solucionadas inicialmente mediante arreglo directo entre las partes.

Lo anterior se entiende **sin perjuicio de los derechos, acciones, reclamaciones, recursos y mecanismos de protección reconocidos a los usuarios por la Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas que resulten aplicables**, especialmente aquellos relacionados con la presentación y trámite de PQR, solicitudes de indemnización y recursos ante las autoridades competentes.

En consecuencia, ninguna disposición de esta cláusula podrá interpretarse como renuncia, limitación o restricción de los derechos que la legislación y regulación postal reconocen a los usuarios.

Las controversias que, siendo susceptibles de arbitramento y distintas de aquellas sometidas a procedimientos administrativos especiales de protección al usuario, no sean solucionadas mediante arreglo directo, podrán someterse a un tribunal de arbitramento, de conformidad con la **Ley 1563 de 2012** y las demás normas que regulen el arbitraje nacional.

DÉCIMA CUARTA. - PREVALENCIA. El presente contrato deja sin efecto cualquier acuerdo anterior, escrito o verbal, o contenido contractual que resulte incompatible con las condiciones aquí establecidas para la prestación del servicio postal.

En todo caso, las disposiciones del presente contrato se entenderán sin perjuicio de las normas de carácter imperativo, los derechos de los usuarios y las obligaciones y responsabilidades establecidas en la **Ley 1369 de 2009, la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen**.

DÉCIMA QUINTA. El presente contrato se entenderá celebrado entre el remitente y COOTRANSUNIDOS en el momento de la **admisión del objeto postal por parte del Operador Postal**, de acuerdo con la información registrada en la correspondiente guía o documentos que acrediten la recepción del envío.

Aprobado en reunión ordinaria de Consejo de administración
Acta N° 984 del 27 de octubre de 2026.

LISTA DE OBJETOS PROHIBIDOS

El usuario deberá abstenerse de entregar para su admisión, transporte o distribución objetos postales cuyo transporte, circulación, comercialización, tenencia o contenido se encuentre prohibido o restringido por la Constitución, la ley, los reglamentos, las autoridades competentes, los convenios internacionales vigentes para Colombia o la regulación postal aplicable.

En particular, se consideran objetos prohibidos:

1. Los objetos cuyo transporte o circulación esté prohibido por la Constitución Política, la ley o las disposiciones de las autoridades competentes.
2. Armas de fuego, municiones, explosivos, materiales inflamables, gases comprimidos, sustancias peligrosas y demás elementos que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas, los bienes, los empleados del operador postal, los demás objetos postales o los equipos utilizados para la prestación del servicio.
3. Sustancias radiactivas, corrosivas, venenosas, infecciosas o aquellas que por su naturaleza, características o embalaje puedan generar riesgo para las personas, los bienes o los demás objetos postales.
4. Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, sustancias ilícitas y cualquier otro elemento cuyo tráfico, transporte o circulación constituya delito.
5. Animales vivos o muertos, restos humanos, órganos humanos y demás elementos cuya admisión o transporte se encuentre prohibido por las disposiciones legales o sanitarias aplicables.
6. Dinero en efectivo, monedas, títulos valores pagaderos al portador, metales preciosos, piedras preciosas, joyas y demás objetos de valor, cuando su transporte se encuentre restringido o no se cumplan las condiciones de seguridad, declaración o aseguramiento exigidas por la regulación aplicable.
7. Alimentos, medicamentos, productos biológicos, plantas, semillas y demás productos sujetos a controles sanitarios, fitosanitarios o zoonosanitarios, cuando

no se cuente con los permisos, registros, autorizaciones o condiciones exigidas por las autoridades competentes.

8. Los demás objetos, sustancias o elementos que se encuentren expresamente prohibidos o restringidos por las normas nacionales, los convenios internacionales vigentes para Colombia o los reglamentos aplicables al servicio postal.

Parágrafo. Las anteriores prohibiciones se aplicarán de conformidad con la legislación colombiana, la regulación postal vigente y los convenios internacionales ratificados por Colombia, incluyendo las disposiciones aplicables de la **Unión Postal Universal – UPU**. El operador podrá abstenerse de admitir un objeto cuando, de acuerdo con las normas aplicables, existan razones objetivas para considerar que su admisión, transporte o distribución se encuentra prohibida o restringida.

Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas.



Joyas



Armas



Estupefacientes



Animales vivos o muertos que no estén disecados



Todo tipo de cilindros con gases o aire comprimido



Todo tipo de extintores en cualquier forma



Líquidos y sólidos corrosivos, venenos, materias grasas y polvo colorantes



Elementos con material radioactivo de cualquier naturaleza



Materiales explosivos, inflamables o peligrosos



Dinero en efectivo y títulos valores



Todo tipo de sustancias infecciosas tipo A y tipo B