



Resolución Nro. ARCP-DE-2017-47

**INSTRUCTIVO PARA ESTABLECER CONDICIONES MÍNIMAS DE LOS CONTRATOS DE  
ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**

**Considerando:**

**Que**, el artículo 84 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades";

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos, y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sea atribuidas en la Constitución y la ley";

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";

**Que**, el artículo 301 de la Constitución, señala que: "Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones";

**Que**, el Estado ecuatoriano, como suscriptor del Convenio Postal Universal, ha acordado establecer y garantizar la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) ratificado en las actas de Ginebra de 2008;

**Que**, en el Suplemento del Registro Oficial nro. 603 de 07 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales, creando en su artículo 8 a: "(...) la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (...) encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales. (...) La Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo";

**Que**, los numerales 1 y 5 del artículo 13 Ibídem, determinan las atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, estableciendo: "1. Ejercer la administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control Postal; (...) 5. Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal (...)";

**Que**, en el Registro Oficial nro. 854 de 04 de octubre de 2016, se publicó el Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales, su artículo 34 dispone: "Sin perjuicio de la aplicación de las reglas establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las condiciones generales de los contratos de adhesión que celebren los operadores postales con sus usuarios, serán reguladas por la Agencia de Regulación y Control Postal, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los operadores postales."

*[Firma manuscrita]*



Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la Agencia de Regulación y Control Postal para su inscripción en el Registro General de Operadores Postales".

Que, mediante Resolución No. DIR-ARCP-001-2015-001 de 17 de noviembre de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, designó al ingeniero Francisco Cevallos Zambrano, como Director Ejecutivo de la Entidad; y,

En ejercicio de las atribuciones concedidas al Director Ejecutivo en el numeral 5 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales,

#### Expide:

### El siguiente: **INSTRUCTIVO PARA ESTABLECER CONDICIONES MÍNIMAS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**Artículo 1.-** El presente instructivo tiene por objeto regular los contratos de adhesión que utilizan los operadores postales en la prestación de los servicios postales.

**Artículo 2.-** El ámbito de aplicación de este instructivo, se extiende de manera obligatoria a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, de economía popular y solidaria y los que realicen actividades postales.

**Artículo 3.-** Los contratos de adhesión elaborados de forma unilateral por el Operador Postal y que se utilizan en la prestación de los servicios postales, obligatoriamente serán por escrito e inscritos en el Registro General de Operadores Postales; podrán ser parte de la factura o de la guía de remisión o como documento adjunto debidamente suscrito por las partes, el mismo que deberá constar en idioma castellano y en idiomas ancestrales de uso oficial para los pueblos indígenas.

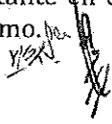
#### Condiciones mínimas de los contratos de adhesión:

##### a) COMPARECIENTES:

- Nombres y apellidos en el caso de personas naturales.
- Nombre o razón social en el caso de personas jurídicas.
- Número de cédula o Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Dirección del Remitente y código postal.

##### b) CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Nombres y apellidos completos del destinatario, dirección y código postal.
- Tipo de servicio.
- Código de tracking.
- Declaración del contenido.
- Peso de envío.
- Tarifa, seguro e impuestos legales.
- Tiempo de entrega.
- Declaración que el texto constante en el reverso de las guías de remisión o facturas forma parte integrante del mismo.



### c) GENERALES:

- Indemnización por los daños que sufra el envío postal debido al incumplimiento de las condiciones de la prestación del servicio, además en el caso de retraso en la entrega del envío postal por causas imputables al operador postal, que se aplicará de conformidad con la normativa expedida por la Agencia de Regulación y Control Postal.
- Indemnización en caso de pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, que se aplicará de conformidad con la normativa expedida por la Agencia de Regulación y Control Postal.
- Declaración que los datos del cliente se encuentran protegidos, salvo pedido expreso de autoridad competente o judicial.
- Facultad del remitente para recuperar los envíos postales no entregados al destinatario.
- Facultad para presentar reclamos y quejas ante el operador postal dentro del plazo determinado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

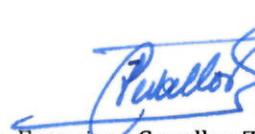
#### Artículo 4.- Ningún contrato podrá establecer cláusulas que:

- a) Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad del operador postal;
- b) Impliquen renuncia a los derechos de los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
- c) Cuando se deba probar un hecho, el operador postal no puede trasladar la presentación de las pruebas al usuario;
- d) Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación;
- e) Permitan al operador postal la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
- f) Autoricen exclusivamente al operador postal de forma unilateral a no cumplir el contrato, o revocar cualquier derecho del consumidor;
- g) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
- h) Impliquen renuncia por parte del consumidor a presentar quejas o reclamos ante la Agencia de Regulación y Control Postal;
- i) Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres; y,
- j) Otras que contravengan a la normativa legal vigente.

#### DISPOSICIÓN FINAL

El presente Instructivo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 03 de octubre de 2017.

  
Ing. Francisco Cevallos Zambrano  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**



