

Bogotá D.C, noviembre 21 de 2018

Señor Director Ejecutivo
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. Link Piso 9
Bogotá D.C.

CRC	
Radicación :	*2018303690*
Fecha :	21/11/2018 21/11/2018 5:11:20 P. M.
Remitente :	CAMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRONIC
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL BORRADOR DE RESOLUCIÓN.

Asunto. Comentarios al borrador de Resolución "Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016".

Respetado señor Director Ejecutivo:

De manera atenta, la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), gremio que agrupa más de cuatrocientas (400) empresas y que busca promover un entorno favorable para el desarrollo del comercio electrónico, procedemos a realizar comentarios sobre el proyecto de Resolución "Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016".

Respecto al artículo 2 del proyecto de Resolución mediante el cual se modifica la Sección 3 del CAPÍTULO 4 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 consideramos lo siguiente:

Artículo 5.4.3.9. Intentos de entrega.

Segundo intento de entrega y contacto del destinatario.

Consideramos que la propuesta de modificar el plazo para llevar a cabo el segundo intento de entrega del bien objeto de la operación de intercambio económico, de un día hábil a tres días hábiles, resulta inconveniente para la promoción del desarrollo del comercio electrónico, y no corresponde con la evolución que ha tenido en el país durante los últimos años. Esto dado que debe buscarse una correspondencia entre la oferta de valor que tienen las tiendas online dentro del cual la oportunidad o inmediatez de entrega del producto se constituye en un componente muy importante; así las cosas ampliar tanto el período en entrega no se alinea con estos objetivos del comercio ya que afecta directamente el interés de quienes acceden bienes a través de eCommerce y por ende deben ajustarse a las condiciones de un servicio de mensajería expresa para recibirlos de acuerdo con sus expectativas de tiempo. Dicho servicio puede además afectar el costo final del pedido, que generalmente es elevado frente a la mensajería corriente, pero que es asumido con la promesa de valor de obtener el bien más rápidamente, promesa que se desvirtuaría con las condiciones definidas en el proyecto, lo que implicaría un desestímulo al consumidor online para realizar sus compras por este canal

Sobre esta base, nuestra propuesta se enfoca en que el contacto con el destinatario no se realice en el segundo intento de entrega sino por el contrario sea efectuado desde el primer intento buscando satisfacer y proteger los derechos e intereses tanto del usuario destinatario como del usuario remitente. De esta forma, y en caso de que el destinatario no pueda recibir en primer momento el bien, se podrá agendar una segunda entrega al día siguiente hábil con mayor probabilidad de éxito, cumpliendo así los indicadores de calidad del operador logístico encargado de la entrega y a su vez asegurando la prestación eficiente, óptima y oportuna del servicio postal de mensajería expresa.

Devolución del bien.

Respecto a la propuesta de obligar a los operadores logísticos de almacenar el bien en sus oficinas por un plazo de treinta (30) días calendario en los cuales únicamente el destinatario puede acercarse a reclamar el bien, consideramos que esta disposición va en contravía de lo establecido por la Ley 1369 de 2009 en lo que a derechos de los usuarios remitentes se refiere ya que expresamente se ha determinado que debe garantizarse *la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios*. Sobre esta base regulatoria, estimamos que resulta una carga excesiva señalar que los bienes deberán quedar a disposición del destinatario, a cargo de un operador logístico quien hará el traslado de los costos que esto implica, v.gr, bodegaje, al respectivo proveedor del bien.

Ahora bien, consideramos que esta propuesta conllevaría a que los usuarios remitentes, que en muchas oportunidades suelen ser tiendas online, no puedan ofrecer servicios o soluciones integrales a los destinatarios finales (compradores online) tales como recogida en sus instalaciones, entrega personalizada, afectando así sus indicadores de servicio y por ende perjudicando la incorporación de Colombia en la Cuarta Revolución Económica.

Agradecemos a la Comisión de Regulación de Comunicaciones el documento presentado para el análisis, y la oportunidad brindada para realizar estos comentarios.

Cordialmente,



María Fernanda Quiñones
Presidenta Ejecutiva