

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Expediente: Nro. 2019-2-9-0000314

Resolución: Nro. 268/2025

Acta: Nro. 28/2025

Montevideo, 17 de setiembre de 2025.

Visto: El reclamo presentado por una consumidora contra la empresa ENCOMIENDAS DEL LITORAL LTDA. (DAC) RUT 211995450011 -en adelante “el proveedor”-, por el incumplimiento de su obligación consistente en entregar en buenas condiciones un paquete en la dirección indicada.

Resultando: I. Que se ha recibido el reclamo de una consumidora contra la empresa ENCOMIENDAS DEL LITORAL LTDA. (DAC), por la rotura de un lavatorio de loza embarcado en la agencia de Montevideo con destino a Nueva Palmira;

II. Que habiéndose conferido vista del reclamo al proveedor en dos ocasiones, el mismo no fue evacuado;

III. Que se contactó telefónicamente a la consumidora, la que expresó que el proveedor no la había indemnizado por la rotura de su paquete.

Considerando: I. Que el artículo 73 de la Ley N° 17.296 incluye en su literal S) dentro de las competencias de URSEC “*Proteger los derechos de usuarios y consumidores, pudiendo ejercer las atribuciones conferidas a las autoridades administrativas por la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000.*”;

II. Que el artículo 32 de la Ley N° 17.250 prevé que “*La violación por parte del proveedor de la obligación de actuar de buena fe o la transgresión del deber de informar en la etapa precontractual, de perfeccionamiento o de ejecución del contrato, da derecho al consumidor a optar por la reparación, la resolución o el cumplimiento del contrato, en todos los casos más los daños y perjuicios que correspondan*”;

III. Que el artículo 33 del mismo cuerpo normativo dispone que “*El incumplimiento del proveedor, de cualquier obligación a su cargo, salvo que mediare causa extraña no imputable, faculta al consumidor, a su libre elección, a:*

A) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación siempre que ello fuera posible.

B) Aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente.

C) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, monetariamente actualizado o rescindir el mismo, según corresponda.

En cualquiera de las opciones el consumidor tendrá derecho a resarcimiento de los daños y perjuicios compensatorios o moratorios según corresponda”;

IV. Que el artículo 18 de la Ley N° 19.009 dispone como obligación general que “*Los prestadores de servicios postales deberán asegurar la continuidad, regularidad y calidad del servicio postal, así como su prestación a los usuarios en condiciones de igualdad, de inviolabilidad y de secreto de la correspondencia*”; asimismo en su artículo 32 establece que “*Constituye infracción postal toda acción u omisión que incumpla las disposiciones de la normativa postal vigente*”;

V. Que el artículo 89 de la Ley N° 17.296 determina que la comisión de infracciones dará lugar a las sanciones que allí se detallan, las que van desde la observación hasta la revocación, agregando *“La aplicación de multas estará basada en el perjuicio económico que le ocasiona a los usuarios recibir prestaciones en condiciones no satisfactorias.”*;

VI. Que el artículo 46 de la Ley N° 17.250 califica a las infracciones como *“leves, graves y muy graves, atendiendo a los siguientes criterios: el riesgo para la salud del consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de la alteración social producida, la generalización de la infracción y la reincidencia”*;

VI. Que el artículo 47 del mismo cuerpo normativo establece las distintas sanciones de las que será pasible el proveedor ante el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones a cargo y en el caso de las multas su base es de 20 UR;

VII. Que compulsados los Registros de esta Unidad surge que ENCOMIENDAS DEL LITORAL LTDA (DAC) posee dos antecedentes registrados (Resoluciones N° 153/2022 y 183/2023 de 24/8/2022 17/8/2023);

VIII. Que a lo anterior no puede desatenderse la cantidad de reclamos recibidos contra esta empresa vía trámite en línea disponible a tales efectos;

IX. Que, por su parte, el artículo 6 literal G.1 de la Ley N° 19.009 prevé que *“Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal interviniente”*;

X. Que la Resolución N°185/016 en su artículo 23 dispone que *“En caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de una encomienda, el impositor tendrá derecho a una indemnización equivalente a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío si este es nacional”*;

XI. Que atendiendo a los criterios expuestos, corresponde imponer una sanción de multa de 20 UR e intimar al proveedor a abonar la suma de \$1275 por concepto de indemnización equivalente a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío.

Atento: A lo expuesto precedentemente, y a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley N° 17.296 de 21 de febrero de 2001 en la redacción dada por la Ley N° 19.889 de 9 de julio de 2020; artículos 32, 33, 46 y 47 de la Ley N° 17.250 de 11 de agosto de 2000; artículos 18 y 33 de la Ley N° 19.009 de 22 de noviembre de 2012; Y Resoluciones URSEC N° 185/2016 de 9 de diciembre de 2016 y N° 071/018 de 4 de mayo de 2018; y a lo informado por el Depto. de Asuntos Jurídicos,

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Resuelve:

1°. Intimar al proveedor a abonar a la consumidora la suma de \$1275 por concepto de indemnización equivalente a 3 (tres) veces el importe abonado por el envío.

2°. Imponer una sanción de multa equivalente a 20 UR (Veinte Unidades Reajustables) a la empresa ENCOMIENDAS DEL LITORAL LTDA (DAC) RUT 211995450011.

3°. Notificar a la empresa la presente Resolución.

4°. Pase por su orden a Secretaría General - Registro de Sanciones, Notificaciones, Facturación.

5°. Cumplido, se proceda a su archivo.

Firmado por: Gonzalo Balseiro, Presidente

Nadia Karlen, Secretaria General