

**NOVIEMBRE, 2022**

# INFORME

**ANÁLISIS DEL MARCO**

**NORMATIVO DEL COMERCIO**

**ELECTRÓNICO EN MONTEVIDEO**

**Autores:**

Dr. Ing. Daniel Jurburg  
Sofía Martínez



## AUTORES Y AGRADECIMIENTOS

### RESPONSABLES TÉCNICO - CIENTÍFICOS

Dr. Ing. Martín Tanco – Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Montevideo

Dr. Ing. Daniel Jurburg – Director del Centro de Innovación en Organización Industrial (CINOI)

### EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Isabella Carli – Estudiante avanzada de Ingeniería Industrial

Sofía Martínez – Estudiante avanzada de Abogacía

Agustina López – Estudiante avanzada de Ingeniería Industrial

### INFORMACIÓN DEL PROYECTO

FPL\_X\_2020\_1\_164713

Proyecto de investigación aplicada en innovación logística – 2020

“Impacto del e-commerce en la logística de Montevideo”

Duración: agosto 2021 – noviembre 2022

Palabras clave: E-commerce, Logística urbana, Distribución de última milla

## RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo tiene como objetivo investigar en el marco de la normativa vigente a nivel Departamental y Nacional, el desarrollo logístico en el departamento de Montevideo. Además, se pretende traer a la luz aquellos asuntos en los que los agentes logísticos advierten una falta de regulación, lo cual menoscaba la mejor eficiencia posible del sector. Entre ellos la diferencia de laudos salariales con otros sectores, la falta de normativa en cuanto a un nuevo grupo de trabajadores, la regularización de las zonas de carga y descarga, y la promoción del transporte eléctrico, son algunos ejemplos que se tratarán en este informe. Es importante entender el análisis considerando no solo como restricciones, sino como condiciones o habilitadores para lograr una mejor logística del e-commerce.

En segundo lugar, se estudia el régimen obligacional y de responsabilidad de los operadores logísticos frente a los consumidores. Pretendiendo concluir que el apartamiento del ordenamiento jurídico por parte de los operadores logísticos no solo afecta su imagen frente al mercado, sino que también podría significar un aumento de costos producto de posibles indemnizaciones y reclamaciones que puedan surgir. En definitiva, que los operadores conozcan el derecho permite un proceso logístico más eficiente. Por un lado, es fundamental ayudar a las empresas a operar una mejor logística para las ciudades y por otro lado, que los gobiernos diseñen mejores ciudades para la logística.

Por último, con el avance tecnológico y una mayor preocupación político social por la sostenibilidad, se analiza la viabilidad jurídica de nuevas prácticas innovadoras en Montevideo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>2</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>6</b>
<b>2. Abreviaturas</b>	<b>10</b>
<b>3. Derecho público</b>	<b>12</b>
3.1. La situación laboral actual de los repartidores asociados a plataformas digitales	12
3.2. Cómo la diferencia de laudos significa diferencias de costos entre los sectores	16
3.3. Zonas de carga y descarga de Montevideo	16
3.4. Políticas públicas para la promoción de la movilidad eléctrica en Uruguay	19
3.5. Normativa vigente sobre la manipulación de encomienda en la calle	21
<b>4. Derecho privado</b>	<b>25</b>
4.1. Protección al Consumidor	26
4.1.1. Ley 17.250 de Relaciones de Consumo	26
4.1.2. Reclamaciones e Indemnizaciones contra Prestadores de Servicios Postales	27
4.1.3. Decreto Nº 167-021 del Ministerio de Economía y Finanzas que incorpora la Resolución Nº 37/19 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR "Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico"	29
4.2. La responsabilidad de los "centros de retiro" en virtud del contrato de depósito	30
<b>5. Propuestas innovadoras frente al auge del e-commerce</b>	<b>36</b>
5.1. ¿Es viable la entrega con drones en nuestro país?	37
5.2. ¿Puede ser Montevideo una Ciudad Verde?	38
<b>6. Conclusiones</b>	<b>41</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>42</b>

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID 19, que comenzó en el año 2020 y continúa en menor escala al día de hoy, ha transformado la forma en que vivimos y en la toma de decisiones de muchos aspectos de nuestras vidas. Entre ellas, y en lo que atiende a este trabajo, las compras realizadas a través de la web. El confinamiento obligó a las personas a acudir a sus dispositivos electrónicos para acceder al mercado nacional e internacional.

La posibilidad de comprar bienes y servicios fuera de fronteras ampliando así la oferta, su fácil accesibilidad de información, la relación directa con la empresa, la posibilidad de realizar transacciones sin la presencia física de dinero, y la comodidad de realizar compras desde el hogar, son algunas de las razones por las que los consumidores encuentran en el e-commerce una experiencia ventajosa.

A consecuencia de ello, el auge del e-commerce determinó proporcionalmente el aumento del sector logístico. Más compras demandan mayores necesidades de traslado y de gestión.

Sin embargo, el comercio electrónico presenta varias desventajas que pueden desalentar a los consumidores a realizar sus compras mediante la web.

A diferencia de las ventas realizadas de forma directa, donde hay contacto entre el consumidor y el vendedor, la ajenidad a las plataformas electrónicas puede generar grandes incertidumbres para el consumidor tipo. Entre los problemas más grandes se presentan; las comunicaciones ambiguas y las asimetrías en cuanto al manejo de la información lo que lleva a una mayor probabilidad de un comportamiento oportunista por parte de los vendedores, la asunción de mayores riesgos al no percibir de primera mano el producto, la pérdida de poder de negociación del cliente frente a cláusulas adhesivas, y la pérdida de privacidad frente al manejo de datos personales (entre ellos la dirección donde uno se domicilia).

Por todo esto, la protección al consumidor no solamente resulta necesaria, sino que también resulta un factor clave para la promoción e incentivo del consumidor a acercarse al mundo de compras por internet. De haber mayores garantías para la protección de sus derechos, y eventualmente de existir algún daño que se asegure su resarcimiento, los consumidores apostarán más a esta nueva vía de compra.

Dichos mecanismos no solo salvaguardarán los derechos de los consumidores, sino que también actuarán como herramientas para promover y aumentar la confianza del consumidor.

Por ejemplo, según el autor Yuthayotin en su libro *Access to Justice in Transnational B2C E-Commerce*<sup>1</sup>, el acceso a la justicia de forma efectiva y rápida debe atender a la naturaleza doméstica de la compra, que no siempre significa grandes sumas desembolsadas por el

---

<sup>1</sup> Sutatip Yuthayotin, (2015), *Access to Justice in Transnational B2C E-Commerce A Multidimensional Analysis of Consumer Protection Mechanisms*, Editorial Springer Cham

cliente, y que como consecuencia de ello, los reclamos efectuados no serán altos. La realidad jurídica se debe adaptar a la realidad de hecho.

El tercero, que resulta más apropiado para intervenir como intermediario neutral en esta relación es el Estado (en un sentido amplio, entendiéndose también por ello los Gobiernos Departamentales). Ello por cuanto, es el que cuenta con más recursos materiales para controlar la actividad, además del poder que tiene para promover la actividad a través de incentivos, como también la de aplicar sanciones y estándares de regulación.

Su capacidad para legislar a través de leyes y decretos departamentales habilita la transformación del sector logístico, promoviendo su mayor eficiencia, mediante la implantación de modelos que optimicen la logística, entre ellos los de última milla. Todo ello, al mismo tiempo de que se garantice el bienestar de la ciudadanía.

Por último, es importante destacar, que con el auge del comercio electrónico también surge otro grupo vulnerable; los trabajadores en este nuevo rubro, más precisamente, y los que interesan en este estudio, personas encargadas de transportar los productos desde el comercio hacia el cliente. Por ello, surge la necesidad de una mayor regulación en materia laboral, garantizando las condiciones básicas de trabajo.

El reciente auge del e-commerce, producto de la pandemia, ha hecho que la legislación no pueda seguir con el mismo ritmo a los avances de esta nueva área comercial. Ello causó que la regularización “corra detrás” de los hechos dando lugar, en ocasiones, a situaciones injustas y desiguales. Por eso, se valora en este sentido la iniciativa que actualmente existe sobre la regularización a nivel departamental y nacional del empleo de deliveries, como ejemplo de una de las ramas del sector logístico que ha aumentado en los últimos años.

Sin más, este informe pretende estudiar, desde una perspectiva jurídica, cómo se desarrolla la logística en Montevideo, y qué desafíos ha presentado el auge del comercio electrónico tanto en la legislación como en las relaciones entre privados. En vistas de esto, resulta adecuado primero ahondar en el área pública, para luego estudiar el ámbito del Derecho Privado.

Para distinguir entre Derecho Público y Derecho Privado, debe tomarse en cuenta la naturaleza del interés regulado por la norma. En otras palabras, cuál es el interés que la norma pretende proteger. El Derecho Público es el que atañe a la cosa pública; el Derecho Privado, el que atiende al interés de los particulares.

Los criterios utilizados para trazar una línea entre las dos áreas del Derecho quedan al arbitrio legislativo y a las circunstancias sociales y políticas que predominen en un momento dado del país<sup>2</sup>. Pero actualmente, es ineludible que el Derecho Público comprende lo relativo a la organización, funcionamiento y actividad de las diversas entidades estatales, y a la regulación de ciertas actividades de interés colectivo.

El Derecho Privado es de trascendencia más particular, relacionada directamente con las personas o entidades privadas, predominando la autonomía de la voluntad de los individuos.

---

<sup>2</sup> Sayagués Laso (2002) *Tratado de Derecho Administrativo Tomo I*

Pero ello no significa que la libertad sea absoluta, sino están limitadas por normas de orden público. Las normas de Derecho Público son de carácter imperativo, indisponibles, mientras que, en el Derecho Privado las relaciones jurídicas son de coordinación, estando ambas partes en situación de igualdad.



# CAPÍTULO 2

## ABREVIATURAS

## 2. ABREVIATURAS

**CCU-** Código Civil Uruguayo

**LRC-** Ley de Relaciones de Consumo

**SCJ-** Suprema Corte de Justicia

**URSEC-** Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

# CAPÍTULO 3

## DERECHO PÚBLICO

## 3. DERECHO PÚBLICO

En esta primera sección, se estudiarán distintas formas de promover desde la política pública, una cadena logística más eficiente. Muchos de los temas desarrollados surgieron de las inquietudes planteadas por las empresas que participaron del primer Think Tank, un encuentro donde los operadores del sector logístico pudieron transmitir cuáles eran sus principales desafíos y plantear en conjunto soluciones para ello.

Muchos de los desafíos surgen como consecuencia de la normativa vigente o la ausencia de ella. Por esto, en el siguiente capítulo se desarrollarán desde una perspectiva jurídica pública, temas como la situación laboral de los deliveries, la diferencia en los laudos entre el Sector Logístico y otros que desarrollan el mismo tipo de actividades de última milla -como el Sector Industria y Comercio-, la normativa que regula las zonas de carga y descarga en Montevideo, la promoción a través del Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Intendencia de Montevideo por un aumento en la movilidad eléctrica dentro de la ciudad, ya sea mediante financiamiento o reducción de impuestos, y por último un estudio de la normativa vigente, en principio escasa, sobre la manipulación de encomienda en la calle por parte de los operadores logísticos.

Todos estos temas, construyen una red jurídica que permite el desarrollo de la actividad logística. Si dicha red está bien construida, a través de una sinergia entre el Derecho y las necesidades del sector logístico, se prevé que este último maximizará resultados.

### 3.1. La situación laboral actual de los repartidores asociados a plataformas digitales

Según el Sindicato Único de Repartidores (Sinurep), a la fecha existen unos 12.000 repartidores en todo el país, de los cuales unos 3.500 pertenecen a cuatro grandes plataformas: PedidosYa, Rappi, Uber Flash y Soy Delivery. Se estima que el 70% de los repartidores son extranjeros.<sup>3</sup>

Las condiciones flexibles para ingresar a plataformas como Rappi o PedidosYa hacen de este empleo la primera opción de trabajo para quienes acaban de mudarse a Uruguay. Solamente se requiere un celular con internet, un medio de transporte como una bicicleta o moto, y la Cédula de Identidad uruguaya.

En PedidosYa, a diferencia de Rappi, se exige para el ingreso la creación de una empresa unipersonal en el BPS. Sin embargo, según Sinurep, muchos repartidores tienen una cuenta alquilada, es decir, utilizan una cuenta en la plataforma que no es propia. Como ventaja, resulta atractiva la rápida salida laboral, sin necesidad de subir documentos como la libreta de conducir o de propiedad en caso de trabajar en moto.

---

<sup>3</sup> Dato obtenido del Semanario Búsqueda. Fecha de último acceso 4/7/2022 <https://www.búsqueda.com.uy/Secciones/Montevideo-exigira-que-apps-dispongan-de-bano-comedor-y-estacionamiento-para-deliveries-uc52135>

En promedio, se estima que un trabajador de Pedidos Ya y Rappi se pasa entre 10 y 12 horas diarias en la calle.<sup>4</sup>

Frente al aumento sostenido que en los últimos años ha tenido este rubro, surge la necesidad de una normativa regulatoria al respecto. Es así que la Intendencia de Montevideo se encuentra en proceso de regular la situación laboral de los deliveries. La IM ha enviado a la Junta Departamental un proyecto departamental para exigirle a las aplicaciones el cumplimiento de un estándar mínimo de condiciones para los trabajadores que utilizan sus aplicaciones. Entre otros aspectos, surge temas como la necesidad de instalar locales adecuados para que los repartidores dispongan de baño, comedor y estacionamiento. La IM delimitará las zonas donde deberán ser instalados teniendo en cuenta la densidad promedio de repartidores. Su estudio continúa, por lo que al día de hoy ningún decreto fue promulgado.<sup>5</sup>

En paralelo a este proyecto, el MTSS analiza el vínculo jurídico que compete a los repartidores con las empresas, para así plasmarlo en un proyecto de ley. Según el catedrático de Derecho del Trabajo de la UDELAR Hugo Barreto, existe una tendencia internacional a calificar a la relación como una del tipo asalariada, por sobre un régimen autónomo bajo la figura de empresa unipersonal.<sup>6</sup> Dada esta ambigüedad actual, resulta necesario avanzar hacia una normativa que garantice los derechos laborales y determine la naturaleza jurídica de la relación laboral.

Dada a relación actual, las empresas de plataformas podrían estar ganando (con respecto a otros sectores logísticos) a partir del traslado de parte de los costos logísticos al trabajador (moto, internet, caja de reparto, permiso de conducción) y de la tercerización de la fuerza de trabajo, transformando a los trabajadores en “jefes de si mismos”. Esto podría generar algunas asimetrías entre sectores que brindan servicios similares. A su vez, dado lo mencionado anteriormente, es necesario abrir un debate social sobre la regulación laboral que tenga como principal aporte la defensa de los derechos laborales por un lado y la igualdad de condiciones en términos de competencia entre sectores productivos (y de servicios) por otro. A pesar de los esfuerzos ya mencionados, por ahora en Uruguay más bien lo que ha habido son actuaciones individuales del trabajador reivindicando sus derechos.

Como antecedente jurisprudencial, es importante destacar que en 2019 el Tribunal de Apelaciones de 2º Turno entiende a la relación laboral entre la plataforma digital y el empleado que realiza tareas de delivery, es de subcontratación, y por tanto dependiente.<sup>7</sup>

Así el Tribunal entendió que el *objeto y giro principal de la empresa XX es poner a disposición de sus clientes una plataforma tecnológica para la realización y ventas de pedidos de*

---

<sup>4</sup> Idem supra

<sup>5</sup> Ver Decreto - N° 37865 de la Junta Departamental de Montevideo

<sup>6</sup> Revista de Derecho Laboral N° 73 (2021) *El trabajador de plataformas digitales y su vinculación con el trabajador autónomo económicamente dependiente*

<sup>7</sup> Caso 247/2019 Tribunal de Apelaciones de Trabajo de 2º Turno, 22/08/2019.

Ministra Redactora Dra. SCAVONE BERNADET

*productos online, uniendo de esta forma a comensales o usuarios con empresas de distintos rubros que posean un servicio de delivery propio o subcontratado.*

Siguiendo esta línea falló que no se trata de una actividad accesorio, atendiendo al porcentaje de incidencia de la actividad en sus ganancias. *La tarea realizada por el actor en beneficio de XX califica como actividad normal o propia de la empresa principal, como requieren las leyes de tercerizaciones para ser calificada como tal, más específicamente para encartar en una hipótesis de subcontratación. Si bien el giro principal de la demandada es la intermediación, el servicio de delivery además de enriquecer esa actividad de intermediación, se erige en otra prestación que brinda la empresa, que no puede ser considerada accesorio.*

*Una empresa puede tener varios giros.*

En síntesis, el Tribunal entiende que se está frente a una hipótesis de subcontratación, por lo que la empresa fue condenada al pago de los montos reclamados por el empleado.

Este caso es ejemplo de que en Uruguay los trabajadores de plataformas digitales solamente ven amparados sus derechos cuando son vulnerados, y acceden a la justicia por iniciativa individual utilizando recursos propios. Muchas veces, frente a la incertidumbre del desenlace de un juicio, los costos y el tiempo que este presenta, y otras consecuencias negativas (como perder el empleo), hacen que los trabajadores se muestren reacios a la idea de iniciar un juicio.

Se retoma la idea de que es necesaria una actitud activa del Estado en cuanto a la regularización normativa del derecho laboral en las plataformas digitales.

Dicha normativa también presenta ventajas para las empresas de plataformas digitales, evita los gastos y tiempos por estar en juicio, y también mejora la relación laboral con los repartidores, obteniendo resultados más eficientes y competitivos, que en última instancia se traducirán en una mayor satisfacción del cliente. Asimismo, la aplicación de estándares seguros atenuará la disparidad de los fallos judiciales, generando así mayor certidumbre jurídica.

Frente a este problema, varios países han adoptado diversas estrategias para ampliar la protección laboral de los trabajadores de las plataformas, entre las que cabe destacar las siguientes.

Australia<sup>8</sup> y Nueva Zelanda, por ejemplo, han adoptado una terminología más amplia en la legislación y han extendido la cobertura de los derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo a todos los trabajadores. Se pide a las empresas que estimen los tiempos de entrega considerando la velocidad promedio de un repartidor y las condiciones de tráfico local, para no fomentar maniobras peligrosas durante el recorrido con el objetivo de evitar las penas impuestas por no entregar a tiempo. Además, se sugiere implementar estrategias que impidan que los repartidores trabajen por horarios excesivos. Por ejemplo, a través del

---

<sup>8</sup> Por más información ver Work Health and Safety Amendment (Food Delivery Workers) Bill 2020

bloqueo de las aplicaciones que usan los repartidores después de 12 horas de trabajo, para garantizar un período mínimo de 10 horas entre turnos.

En otro ámbito, varios países han adoptado medidas novedosas para hacer extensiva la cobertura de la seguridad social a los trabajadores de plataformas digitales. Es así como, Francia<sup>9</sup> exige a las plataformas que asuman los costos de seguros por accidentes y por enfermedades profesionales de sus trabajadores, además de incorporar a estos trabajadores al régimen general de seguridad social.

En respuesta a la pandemia de COVID-19, Irlanda<sup>10</sup> amplió las prestaciones por enfermedad a todos los trabajadores, incluidos los de las apps, y creó un programa de subsidio para mantener los ingresos mensuales de los trabajadores.

Asimismo, la situación laboral del asalariado sigue revistiendo gran importancia, pues la mayoría de las protecciones de índole laboral y social están asociadas a ella. Según la OIT, los países han clasificado a los trabajadores de plataformas en diversas categorías, a menudo como resultado de procesos judiciales, de acuerdo con interpretaciones más o menos laxas de la relación de trabajo. Los principales enfoques han sido: i) considerarlos como asalariados, basándose por lo general en el grado de control ejercido por la plataforma; ii) adoptar una categoría intermedia para ampliar la protección laboral; iii) crear una categoría intermedia de facto para que puedan acceder a determinadas prestaciones; y iv) considerarlos como contratistas independientes, basándose por lo general en su grado de flexibilidad y autonomía.<sup>11</sup>

Independientemente de la decisión que el legislador uruguayo adopte, y prescindiendo de un análisis de política legislativa de cuál resulta más adecuada, es importante dar una respuesta a la situación laboral de estos trabajadores. De esta manera, se evitaría la inseguridad jurídica tanto para los trabajadores como para las empresas que la falta de normativa tiene como consecuencia.

En algunos casos, se han adoptado nuevos planteamientos jurídicos adaptándolos específicamente al trabajo realizado a través de la tecnología digital. Por ejemplo, la legislación francesa establece que los códigos de conducta de cumplimiento voluntario por parte de las plataformas deben incluir el «derecho a la desconexión» y métodos que permitan a los trabajadores autónomos percibir una remuneración digna a cambio de su trabajo<sup>12</sup>.

En la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo<sup>13</sup>, del 21 de junio de 2019, se piden «políticas y medidas que permitan asegurar una protección adecuada de la privacidad y de los datos personales y responder a los retos y las oportunidades que plantea

---

<sup>9</sup> Referir a Ley nº 2019- 1428 de diciembre 2019, sección PROGRAMMATION DES INVESTISSEMENTS DE L'ÉTAT DANS LES TRANSPORTS: OBJECTIFS, MOYENS ET CONTRÔLE (Articles 1 à 7)

<sup>10</sup> Referir a Temporary COVID-19 Wage Subsidy Scheme 21 September 2020

<sup>11</sup> Informe de Referencia de la OIT: Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo- El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo 2021.

<sup>12</sup> Referir Nota al Pie Nº 9

<sup>13</sup> La declaración se puede encontrar en el siguiente link: última fecha de acceso 5/7/2022

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_711699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_711699.pdf)

la transformación digital del trabajo, incluido el trabajo en plataformas, en el mundo del trabajo» a fin de promover el desarrollo inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Que la legislación uruguaya se ajuste a los objetivos de la Declaración, resulta un buen camino para incentivar el crecimiento económico, del que forma parte el sector logístico. Políticas que promuevan y faciliten el desarrollo del sector, pero que también sienten las bases para una competencia justa hacen de la logística un sector más eficiente y atractivo para la inversión.

### 3.2. Cómo la diferencia de laudos significa diferencias de costos entre los sectores

En línea con las conclusiones arribadas en el apartado anterior, se puede constatar un caso particular de competencia imperfecta, producto de los acuerdos arribados en los Consejos de Salarios y Centros de Negociación Colectiva a julio de 2022.

Es sabido que la actividad del comercio electrónico se puede desarrollar desde diversos sectores; por ejemplo, desde el sector logístico, o del sector industria y comercio, por ejemplo. Sin embargo, cada sector tiene un porcentaje fijo de ajuste y en virtud de ello se establecen los salarios mínimos por categoría dentro de cada sector.

Según el Acta del Consejo de Salarios del Grupo 13 Transporte y Almacenamiento, subgrupo 11 “Servicios Logísticos” a partir del 1ero de Julio de 2022 observará un incremento salarial de 5.03% sobre los salarios vigentes al 30 de junio de 2022.

Mientras que el Acta del Consejo de Salarios del Grupo 10 Comercio en General, subgrupo 1 “Tiendas” a partir del 30 de junio de 2022 ajustó un 6% los salarios vigentes al 26 de noviembre de 2021.

Como conclusión, se puede observar que, si bien se realizan actividades de la misma índole (de última milla), existe una diferencia de costos dependiendo del sector en que se desarrolle la actividad. Ello podría generar una situación de competencia imperfecta. Cada sector, tiene por su historia, distintos convenios que hacen que existan diferencias de costos entre los sectores.

Resulta conveniente, tratar de llegar a un acuerdo común que permita saldar dichas diferencias, buscando cierta paridad entre los laudos respecto de las mismas actividades que se realizan en distintos sectores.

### 3.3. Zonas de carga y descarga de Montevideo

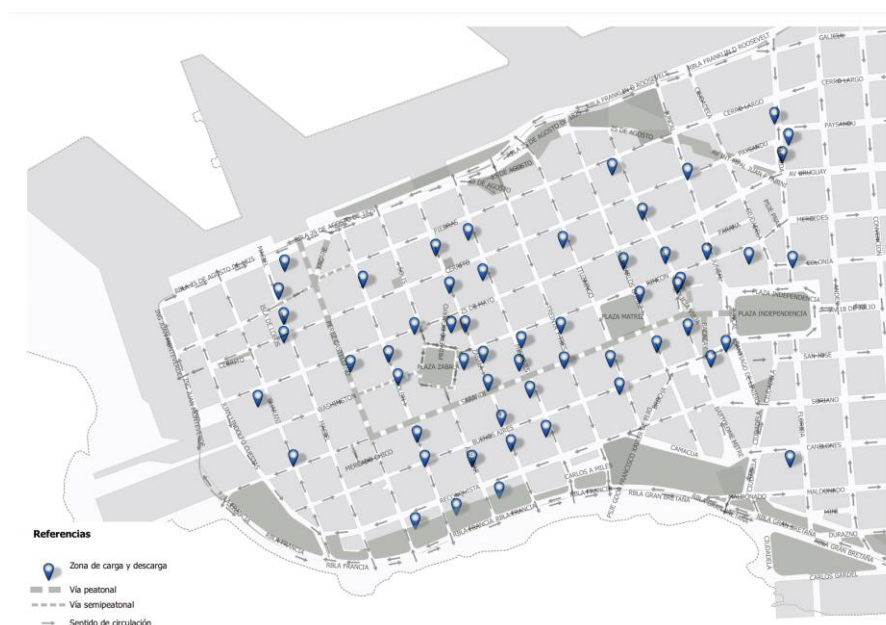
Otra forma de promover, desde la política pública, una cadena logística más eficiente, acompañada al crecimiento vial de la ciudad de Montevideo y a la mayor demanda puerta a puerta de los servicios logísticos como consecuencia del auge de las ventas por internet, es a través de una correcta distribución y disponibilidad de zonas de carga y descarga de mercadería.



Dicho diseño, debe atender a las necesidades de los operadores logísticos. Entre ellas, la cercanía al punto de entrega, la seguridad, un tiempo suficiente atendiendo al tipo de servicio que se presta, la densidad poblacional que determina la demanda de pedidos, lo tipos de camiones o furgonetas que pueden utilizar estos espacios, horarios, entre otros. Todo ello sin desatender la viabilidad del uso y el estudio del impacto en el tránsito y territorio.

En cuanto a la disponibilidad, como posibles soluciones para los desafíos presentados en las zonas de carga y descarga, las empresas participantes del primer Think Tank desarrollado en mayo de 2022, formularon dos. Primero implementar un mapa digital de zonas para carga y descarga disponibles en tiempo real, y así optimizar ruteos y tiempos de entrega. También evitando el incumplimiento de la ley y los riesgos que conlleva el estacionar en doble fila. Además, se planteó la posibilidad de limitar las zonas a un determinado tipo de vehículos. Es decir, que existan zonas exclusivas para motos, triciclos y camionetas, por ejemplo.

La Dirección General del Departamento de Acondicionamiento Urbano de la IM en la Resolución N° 559/08/4000 estableció 165 zonas de carga y descarga de mercadería en el departamento, de las cuales 58 se encuentran en Ciudad Vieja. Dichas zonas no tendrán un beneficiario específico, sino que estarán a disponibilidad, siempre y cuando se reúnan determinados requisitos.



14

Sólo podrán usar estas reservas, los vehículos de transporte de cargas (camiones, camionetas rurales, camionetas pick-up, furgones) los que en la señalización vertical se identificarán como "UTILITARIOS".

En el primer encuentro del Think Tank un participante vinculado al sector logístico transmitió como un problema a solucionar, la imposibilidad de los vehículos eléctricos de utilizar estas

<sup>14</sup> Material proporcionado por la Intendencia de Montevideo en su página web <https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/biblioteca/mapeozcdcv.pdf>

zonas. Sin embargo, se investigó y nada surge de la norma dicha prohibición. Si bien la Resolución N° 623/14/1500 del Departamento de Movilidad de la IM, realiza una lista de los tipos de automóviles que exclusivamente pueden utilizar estas zonas, la norma no impide que vehículos eléctricos o híbridos utilicen las mismas, siempre y cuando reúnan dichas características.

A su vez, la Ordenanza General del Tránsito de la IM define a Furgón (vehículo habilitado para utilizar las zonas de carga y descarga) como un automóvil con carrocería de metal, madera u otro material rígido, totalmente cerrada, puertas laterales y/o traseras destinado exclusivamente al transporte de carga. Nunca se hace exclusión a los de tipo eléctrico, ni tampoco se restringe a los que utilizan combustible.

La regulación en cuanto al funcionamiento de las zonas de carga y descarga, continúa estableciendo que se tendrá un máximo de uso de 15 minutos para la operación de carga y/o descarga de lunes a viernes en el horario de 07:00 a 19:00 horas y sábados de 07:00 a 13:00 horas. Fuera de ese horario, el estacionamiento será libre para cualquier tipo de vehículo que esté autorizado a circular.

Asimismo, las operaciones de carga y descarga de mercancías sólo serán permitidas en la vía pública cuando sea imposible realizarlas dentro de locales, siempre que no se dificulte la circulación vehicular ni peatonal y respetándose las siguientes reglas:

- a. los vehículos se ubicarán frente al inmueble a donde tiene destino la carga, o de donde se retira, sin afectar a los inmuebles linderos;
- b. las operaciones se realizarán con el necesario personal para finalizarlas rápidamente;
- c. las cargas no se depositarán en la vía pública debiéndose ser manipuladas directamente entre el vehículo y el inmueble;
- d. las operaciones se realizarán sin producir ruidos molestos.

No se permitirá el estacionamiento de vehículos de carga, aun de los considerados de repartos de mercaderías puerta a puerta o de tipo liviano y fácil desplazamiento, en toda la extensión de las Avenidas 18 de Julio y 8 de Octubre y en la Rambla Naciones Unidas y espacios enjardinados adyacentes a éstas.

Para finalizar, se prevé un sistema sancionatorio frente al incumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento de las zonas de carga y descarga, con multas en los siguientes casos:

- Cuando un vehículo se encuentre estacionado en forma antirreglamentariamente, sin perturbar gravemente la circulación y su conductor no se hallare presente o, estándolo se negase a retirarlo; 1 UR.
- Cuando un vehículo se detenga o estacione generando peligro o trastornos a la circulación; 3,0 UR.
- Por estacionar en doble fila; 5,0 UR.
- Por realizar operaciones de carga y descarga de mercaderías en forma antirreglamentaria. Por ejemplo, alejado del cordón o en lugares prohibidos,

realizarlos con lentitud o en forma ruidosa o dejar depositadas las mercaderías en la vía pública; 1,0 UR.

- Por incumplir limitaciones dispuestas para operaciones de carga y descarga; 0,6 UR.
- Carga o descarga ruidosa de mercaderías, salvo zonas autorizadas, desde las 22 a las 6 horas; 5,0 UR.

### 3.4. Políticas públicas para la promoción de la movilidad eléctrica en Uruguay

Otro tema interesante cuando se estudian mecanismos que aumenten la eficiencia en la logística de última milla, es la incorporación de nuevas prácticas sostenibles en la cadena logística. Siendo un ejemplo los automóviles eléctricos.

Es por ello que, con el objetivo de promover la movilidad eficiente y sostenible en Uruguay, el proyecto MOVÉS lanzó, en marzo de 2022, un programa de prueba de vehículos eléctricos sin costo durante un mes dirigido a instituciones públicas, organismos y empresas públicas y privadas. El programa TuVE (Tu Vehículo Eléctrico) tiene como objetivo contribuir al conocimiento de esta nueva tecnología y sus beneficios, e impulsar la disponibilidad de uso de este tipo de vehículos, a través del arrendamiento. De esta forma, se puede acceder a las unidades sin tener que adquirirlas.

Las instituciones públicas, organismos y empresas que deseaban beneficiarse de las pruebas debían anotarse en el formulario de registro, y teniendo tiempo para ello hasta setiembre de 2022.

El proyecto MOVÉS “Hacia un sistema de movilidad urbana eficiente y sostenible en Uruguay” (URU/17/G32) promueve un sistema de movilidad sostenible, bajo en carbono, eficiente e inclusivo, basado en la mejora de las capacidades institucionales, el desarrollo de una regulación adecuada, la aplicación de tecnologías innovadoras y la promoción de un cambio cultural.

Para cumplir con estos objetivos, MOVÉS propone fomentar el uso del transporte público eléctrico y con mejores prestaciones en cuanto a su accesibilidad, promover el uso de medios de transporte alternativos, como la bicicleta, o la caminata. Todo ello acompañado de planes institucionales de movilidad sostenible y normativa

MOVÉS es un proyecto financiado por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF por sus siglas en inglés). Su agencia implementadora es el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y es ejecutado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM), en asociación con el Ministerio de Ambiente (MA) y el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MVOT), con la colaboración de la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional (AUCI).<sup>15</sup>

Existe otra iniciativa, Plan Flota Verde, que, a través de distintos mecanismos de ayuda fomenta a las empresas que cuentan con vehículos utilitarios, en particular de reparto,

---

<sup>15</sup> Fuente Pagina Web del Proyecto Movés <https://moves.gub.uy/el-proyecto/>  
Última fecha de acceso 1/10/2011

transporte urbano y logística de última milla, a transformar sus flotas en unas más eficientes y sostenibles. El objetivo es minimizar las barreras a la sustitución de vehículos a combustión.

Este proyecto acompaña a las empresas a realizar un análisis sobre los beneficios y la factibilidad del recambio de vehículos, para luego poder identificar que vehículos son los más adecuados para incluir en la nueva flota, atendiendo a las necesidades de la empresa.

La Ley de Inversiones y Promoción Industrial (16.906) declara de interés nacional la promoción y protección de las inversiones realizadas por inversores nacionales y extranjeros en el territorio nacional.

En esta línea, es que se promueven las inversiones mediante beneficios fiscales específicos, exonerando el IRAE desde el 35% a más del 70% del valor del vehículo, dependiendo de cómo esté estructurada la inversión.

Para aplicar a este beneficio es necesario realizar la presentación de un proyecto de inversión a la Comisión de Aplicación de la Ley de Inversiones (COMAP), donde el porcentaje de la inversión a exonerar dependerá del puntaje de la matriz de evaluación del proyecto. Esta matriz contempla indicadores como: la generación de empleo, el aumento de las exportaciones, la descentralización, la inclusión de tecnologías limpias, una apuesta a investigación, desarrollo e innovación, y otros indicadores sectoriales.

Otro beneficio fiscal, atendiendo al mayor costo de los vehículos eléctricos respecto de los de combustión, es la creación de una tasa de Impuesto Específico Interno (IMESI) preferencial para las unidades híbridas y eléctricas. Así los vehículos eléctricos estarán gravados con el 5,75% en concepto de IMESI y los híbridos 3,45%, mientras que el de las unidades de combustión va desde el 23% al 115%. Más aún, la Tasa Global Arancelaria (TGA) de los vehículos eléctricos es 0%, desde que se promulgó el Decreto 410/016 en 2017 hasta el 2023.

Además de los beneficios fiscales, se buscó reducir la barrera de compra a través de una mejora en las condiciones de financiamiento de estos vehículos. Por su naturaleza de más alto costo en la compra y bajo costo de operación, incorporar vehículos eléctricos requiere un producto financiero que aproveche los ahorros futuros para costear la inversión inicial. Las instituciones financieras que actualmente ofrecen préstamos para este destino son BBVA, Itaú, HSBC.

También, el Congreso de Intendentes<sup>16</sup> aprobó la reducción del valor de la patente al 2,25% sin IVA, la mitad aplicada para los vehículos de combustión.

En cuanto a los seguros, el Banco de Seguros del Estado (BSE), desde 2015 ofrece bonificaciones para vehículos eléctricos, con un descuento del 15% en la póliza de los seguros. Además, brinda un beneficio adicional de un 20% a las empresas que hayan participado del programa de pruebas tecnológicas de vehículos utilitarios eléctricos o habiendo completado el Plan Flota Verde, ambas herramientas diseñadas por MOVÉS. Asimismo, el BSE generó un

---

<sup>16</sup> Por más información referir a las Normas de Determinación del Tributo de Patente de Rodados – Congreso de Intendentes ejercicio 2020

<https://imnube.montevideo.gub.uy/share/s/wmXfwID4QIarhRYQI9viNQ>

seguro específico para triciclos y bicicletas eléctricas de pedaleo asistido, no autopropulsadas (que no sean motos), habitualmente utilizadas en delivery y logística de última milla.

Para concluir esta sección, en los últimos 10 años gran parte de la agenda política uruguaya ha tendido a la búsqueda de mecanismos que permitan la transformación de las ciudades en unas más verdes y sustentables. Como se ha observado, los incentivos económicos permiten reducir la brecha en términos de costos entre los vehículos de combustión y los eléctricos de similares características. Los beneficios son múltiples; se disminuyen las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al transporte, como también la contaminación sonora generada por los vehículos. A su vez, se fomenta la independencia energética en el transporte, ya que disminuye la compra de hidrocarburos importados. Para las empresas que renuevan su flota a una eléctrica, además de los beneficios impositivos y de financiación, no deberán destinar recursos para combustibles y también reducirán costos de mantenimiento.

### 3.5. Normativa vigente sobre la manipulación de encomienda en la calle

La determinación de un servicio logístico de calidad es consecuencia de una conjunción basta de etapas a seguir. Una de ellas siendo, la última milla; etapa de entrega al cliente. Para lo que atañe a este capítulo, se estudiará la normativa vigente relativa a cómo se deben manipular los productos por parte de los cadetes y repartidores, para asegurar una entrega libre de deterioros, contaminaciones, y fallas.

En cuanto a la normativa en esta materia, atendiendo a las características de determinados productos, como lo son los medicamentos y alimentos, existen pautas a nivel departamental y nacional que deben ser cumplidas por las empresas que prestan servicios logísticos. Sin embargo, no existe normativa de carácter general, pero ello podría explicarse en razones político-legislativas, en tanto existe un mayor interés público por regularizar cierto tipo de comercialización de productos.

Por un lado, es prioridad en la logística de medicamentos adoptar buenas prácticas de distribución y transporte que permitan mantener condiciones y características óptimas de los medicamentos, en términos de temperatura, humedad, y luz.

Para ello es calve evitar la rotura de la cadena de frío, utilizar unidades refrigerantes o contenedores isotérmicos.

Es importante también en este ámbito, estudiar el proceso de logística inversa, encargada de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno, excesos de inventario, devoluciones de clientes. La gestión de estos productos esta reglamentada en el Decreto Nº 182/2013: protección del medio ambiente respecto a la gestión ambientalmente adecuada de residuos derivados de actividades industriales y asimilables y el Decreto Nº586/2009 Gestión de los residuos sólidos hospitalarios.

El objetivo de la reglamentación es establecer un marco para la gestión ambientalmente adecuada de residuos sólidos industriales, agroindustriales y de servicios, atendiendo a todos los aspectos que hacen a su gestión integral, incluyendo el tratamiento y transporte.

El transporte de residuos sanitarios contaminados deberá efectuarse de acuerdo con las condiciones que se establecen a continuación:<sup>17</sup>

- a) Sólo podrá ser realizado por transportistas públicos o privados debidamente habilitados para la prestación de dichos servicios. Las mismas disposiciones se aplicarán a los centros de atención de salud generadores que realicen directamente el transporte de sus propios residuos.
- b) La transferencia de residuos contaminados, para su almacenamiento o depósito intermedio en Centros de transferencia intermedios deberá ser aprobada por la autoridad Sanitaria y su transporte regulado de acuerdo a lo indicado en el presente Capítulo.
- c) Sólo podrán ser recolectados y transportados aquellos residuos que hubieran sido clasificados, envasados y almacenados de conformidad con lo establecido en el presente Decreto.
- d) En ningún caso los residuos transportados podrán quedar expuestos en la vía pública o al libre acceso por terceros ajenos al personal asignado para su manejo.
- e) De conformidad con los demás requisitos que establezca la normativa nacional o departamental.

Los vehículos de transporte de residuos sanitarios deberán:

- a) Estar debidamente identificados acorde con su función.
- b) Ser utilizados exclusivamente para el transporte de este tipo de residuos, salvo excepción expresa contenida en la respectiva autorización o habilitación de funcionamiento.
- c) Poseer caja de carga rígida, completamente cerrada, impermeable cuya superficie interior sea lisa, sin cantos ni vivos interiores, de fácil limpieza y desinfección, quedando prohibido los mecanismos de compactación o trituración.
- d) Permitir el transporte de los recipientes con los residuos hasta el lugar de tratamiento o el lugar de transferencia en forma adecuada, así como su descarga en condiciones de seguridad e higiene.
- e) Contar con sistemas refrigerados de conservación, cuando así se establezca en función de la antigüedad de los residuos recolectados y del tiempo de transporte.
- f) Ser lavados y desinfectados después de cada descarga y antes de abandonar las instalaciones de tratamiento, de acuerdo al protocolo que apruebe la autoridad sanitaria.<sup>18</sup>

En cuanto a los alimentos, el Decreto - N° 37865 de la Junta Departamental de Montevideo, establece que las empresas que comercializan electrónicamente alimentos envasados deberán proporcionar en el medio electrónico donde efectúan la oferta, los datos que contiene el rótulo del alimento conforme la normativa vigente y de forma fácilmente legible,

---

<sup>17</sup> Art 13 Decreto N°586/2009 Gestión de los residuos sólidos hospitalarios.

<sup>18</sup> Art 14 Decreto N°586/2009 Gestión de los residuos sólidos hospitalarios.

no siendo suficiente un enlace a otra base de datos. Tendrán un plazo para el cumplimiento de lo exigido de nueve meses a partir del 25 de octubre de 2021.

Esto quiere decir que las empresas de intermediación alimentaria, al igual que las empresas de comida que se asocian a ellas, deberán registrarse en el Registro de Regulación Alimentaria de la IM, y obtener la habilitación bromatológica correspondiente.

Además, se exige a las empresas de intermediación alimentaria que en sus plataformas aparezca la razón social del lugar de donde provienen los alimentos, número de habilitación de la Intendencia, dirección física de donde se producen los alimentos, la fecha de vencimiento y el etiquetado alimentario correspondiente.

De incumplir con estos requisitos, vencido el plazo de ajuste de nueve meses, las aplicaciones podrán ser sancionadas con multas escaladas y graduales, y como máxima sanción la suspensión de dos a cinco días de la aplicación, por la reiteración de la falta.

De esta forma, las empresas de intermediación alimentaria responden como garantes de las empresas que utilizan sus servicios de intermediación. Ello se fundamenta en que existe una responsabilidad por parte de la intermediadora, de asegurar la calidad de los productos que promueve su uso.

# CAPÍTULO 4

## DERECHO PRIVADO



## 4. DERECHO PRIVADO

A continuación, la siguiente sección tiene como objetivo exponer los distintos ámbitos de responsabilidad de los operadores logísticos en el marco del comercio electrónico. Se entiende que es tan beneficioso para el consumidor conocer sus derechos y posibilidades de reclamo, como igual de importante es para los operadores saber bajo qué supuestos pueden llegar a ser responsabilizados, cuál es el nivel de diligencia que se espera en su labor, y a qué están obligados a indemnizar. Que conozcan la ley, les permite evitar incurrir en situaciones donde podrían llegar a ser responsabilizados, aumentando los costos y tiempos de operación.

Primero se analizará la Ley 17.250 de Relaciones de Consumo, ya que los contratos que se realizan en virtud de las compras en internet se ven subsumidos por esta norma. Dentro de los temas regulados están; el contenido de la oferta, los derechos del consumidor, la responsabilidad del proveedor por incumplimiento de las obligaciones contractuales principales, obligación de informar y responsabilidad por vicios ocultos, además del resarcimiento por daños causados al consumidor como consecuencia de un producto defectuoso o un servicio peligroso.

Seguidamente se desarrollan las reclamaciones e indemnizaciones que los consumidores pueden ejercer contra los Prestadores de Servicios Postales. Establecido en la Resolución 185 de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones los prestadores están obligados a atender de forma gratuita las quejas y reclamaciones, a exhibir las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar, y además serán responsables en caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de la encomienda.

En tercer lugar, se ahonda sobre las obligaciones que contraen las partes (cliente y centro de retiro) en virtud del contrato de depósito, y la responsabilidad de cada una de ellas en caso de incumplimiento. Se concluye que para evitar los riesgos que conlleva este servicio y los gastos incurridos en las indemnizaciones, parecen eficientes alternativas de depósito más automatizadas como por ejemplo los lockers o puntos de recogida.

## 4.1. Protección al Consumidor

### 4.1.1. Ley 17.250 de Relaciones de Consumo

La Ley de Relaciones de Consumo (en adelante LRC), es una ley de orden público, ello quiere decir que los particulares no pueden pactar en contrario a las disposiciones establecidas en la presente ley. También tiene como consecuencia la renuncia a la jurisdicción arbitral, por lo que todos los conflictos que surjan en virtud de relaciones de consumo deberán ser resueltos por los tribunales de la República Oriental del Uruguay, según la legislación vigente y aplicable a la relación de consumo entre las partes.

A continuación, se expondrán distintos conceptos que la ley define, y que son de suma importancia entender, ya que los contratos que se realizan en virtud de las compras en internet se ven subsumidos por esta regulación.

*Consumidor* es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo en función de ella. No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.

*Proveedor* es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.

*Relación de consumo* es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo (por ejemplo, muestras gratis).

*Oferta* dirigida a consumidores determinados o indeterminados transmitida por cualquier medio de comunicación y que contenga información suficientemente precisa con relación a los productos o servicios ofrecidos, vincula a quien la emite y a aquel que la utiliza de manera expresa por el tiempo que se realice. Su contenido preceptivamente deberá ser sobre: precio e impuestos, régimen de financiación (cantidad de pagos y periodicidad, tasa de interés), gastos adicionales, lugar de pago. De realizarse fuera del local comercial, como es el caso de la venta electrónica, el consumidor que la aceptó tendrá derecho a resolver el contrato dentro de los cinco días hábiles desde formalizado el contrato o de entregado el producto. (Art 16 LRC.) Se deberá devolver el producto sin uso y restituir lo pagado, dando derecho a que se actualice el precio si existe demora por parte del proveedor.

La LRC art 6 reconoce como derechos básicos del consumidor los siguientes: La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por los productos y servicios considerados peligrosos o nocivos, La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, la información suficiente, clara, veraz, en idioma

español, la protección contra la publicidad engañosa y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, la efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales, el acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces.

En cuanto a la responsabilidad del proveedor bajo la LRC, esta existirá frente al incumplimiento de las obligaciones contractuales principales. En este supuesto, en virtud del Art 33 LRC, el consumidor podrá exigir el cumplimiento forzado de la obligación, o aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente, o resolver el contrato con derecho a que se le restituya lo pagado. Cualquier opción, sumada al resarcimiento de los daños y perjuicios causados.

También será responsable por el incumplimiento de las obligaciones de informar y por razón de vicios ocultos. En todos los casos la acción para reclamar daños prescribe a los cuatro años de la fecha en que el demandante tuvo conocimiento del daño, vicio o defecto. Diferente es el plazo si el vicio fuese oculto, que deberá evidenciarse dentro de los seis meses de realizada la compra y deberán reclamarse dentro de los tres meses del momento en que se pongan en manifiesto.

Existirá además responsabilidad del proveedor por los daños causados al consumidor como consecuencia de un producto defectuoso o un servicio peligroso.

Sin perjuicio de los supuestos previamente explicados de responsabilidad civil, también procederán sanciones en el ámbito penal si correspondieren. En un orden ascendiente de severidad la LRC lista; i) Apercibimiento, ii) multa 20 a 4000 UR, iii) decomiso de mercaderías y productos objeto de la infracción, iv) clausura temporal del establecimiento industrial hasta 90 días, v) suspensión hasta un año en registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

#### 4.1.2. Reclamaciones e Indemnizaciones contra Prestadores de Servicios Postales

Otro ámbito de protección para el consumidor es la Resolución 185 de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC) con fecha 9/12/2016. En ella se establece un Reglamento de Reclamaciones e Indemnizaciones contra los Prestadores de Servicios Postales. El consumidor no solo podrá reclamar frente al proveedor del bien o servicio que adquirió por internet, como se estudió en el apartado anterior, también podrá reclamar contra las empresas que brindan servicios postales, tales como UES, DAC, Upostal, Correo Uruguayo, entre otras.

Los Prestadores de Servicios Postales estarán obligados a atender de forma gratuita las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, hurto, destrucción, deterioro; incumplimiento de las normas de calidad del servicio o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales. Las reclamaciones deberán ser recibidas y procesadas por los Prestadores de Servicios Postales, ya sean realizadas por el impositor como por el destinatario. Dichos procedimientos deberán ser

sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad.

Los Prestadores de Servicios Postales tendrán la carga de exhibir, de forma visible y detallada, en todas las oficinas o puntos de atención al usuario, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar. El derecho a la información y a la presentación de reclamaciones debe ser también plenamente accesibles a las personas con discapacidad, mediante los portales web de los Prestadores de Servicios Postales u otros medios idóneos

Por lo dispuesto en el Art 10 de la Resolución, el usuario dispondrá de un plazo perentorio de quince días corridos por envíos nacionales para presentar su reclamación. En el caso de tratarse de una reclamación formulada por el destinatario del envío, el plazo para su presentación será de 48 horas corridas desde la entrega del mismo. Cuando no se hubieran deducido reclamaciones dentro de los plazos establecidos en el presente documento, habiendo sido aceptado y correctamente verificado el estado del envío por el cliente, se entiende que este renuncia al plazo fijado por el Art. 10 de la Resolución 185/16 de URSEC. La empresa no se responsabiliza de posteriores reclamaciones sobre el mismo.

Presentada la reclamación en el plazo de quince días, se notificará a los Prestadores de Servicios Postales, que deberán dar respuesta preliminar a las reclamaciones nacionales e internacionales y notificar a los interesados en el plazo máximo de quince días corridos desde la fecha de su presentación, suministrando copia de las actuaciones. En el caso de reclamaciones nacionales, el plazo máximo para la resolución final y correspondiente notificación, será de treinta días corridos desde la fecha de su presentación.

Vencido el plazo de resolución final los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los Prestadores de Servicios Postales, en relación con la prestación de los servicios postales, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 17.250 (LRC) y toda otra normativa complementaria. *Ver supra*

La URSEC investigará y resolverá sobre la aplicación de las sanciones que correspondieran.

Cabe destacar que las reclamaciones ante la URSEC sólo podrán efectuarse una vez agotada la instancia ante el Prestador de Servicios Postales interviniente. A tales efectos, se dispondrá de un plazo máximo de treinta días corridos desde la resolución final notificada por el Prestador de Servicios Postales o desde la finalización del plazo para resolverla. El plazo máximo de resolución será de sesenta días corridos desde su presentación ante URSEC.

Los Prestadores de Servicios Postales serán responsables en caso de pérdida, hurto, destrucción o deterioro de la encomienda. El impositor tendrá derecho a una indemnización dependiendo del tipo de servicio que se preste y bien que sea objeto de traslado. Así cuando se trate de:

- a) Un envío con entrega registrada, el impositor tendrá derecho únicamente a la restitución de las tasas abonadas por el depósito del envío. Art 21.
- b) Un envío certificado o un envío expreso o Courier, el impositor tendrá derecho a una indemnización equivalente a tres veces el importe abonado por el envío. Art 22.

- c) Una encomienda, el impositor tendrá derecho a una indemnización equivalente a tres veces el importe abonado por el envío. Art 23.
- d) Un envío con valor declarado por el cual se ha abonado la correspondiente tasa de seguro, el impositor tendrá derecho a la indemnización que corresponderá al importe del valor declarado y que será abonada por el seguro contratado. A ello se sumarán el importe abonado y los derechos pagados en el momento del depósito del envío. Art 24.

El pago de la indemnización deberá efectuarse lo antes posible y, a más tardar, dentro del plazo de setenta y dos horas corridas desde la notificación de la resolución final, o dentro de los treinta días en el caso de reclamaciones nacionales.

En línea con la LRC, la Resolución 185/16 URSEC recoge en el Art 19 que *cuando la pérdida, hurto, destrucción o deterioro de los envíos enumerados en el artículo 15, resultaren de un caso de fuerza mayor que no da lugar a indemnización, el impositor tendrá derecho al reembolso del importe abonado por la imposición del envío, con excepción de la tasa de seguro si correspondiere.*

Asimismo, si el impositor ha respetado las condiciones de admisión no será responsable si ha habido falta o negligencia por parte de los Prestadores de Servicios Postales en el manejo de los envíos después de su aceptación.

#### 4.1.3. Decreto N° 167-021 del Ministerio de Economía y Finanzas que incorpora la Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común del MERCOSUR "Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico"

La Resolución incorporada a nuestro ordenamiento jurídico tiene como objetivo (i) armonizar las legislaciones en materia de defensa del consumidor en el ámbito del MERCOSUR, (ii) avanzar e impulsar acciones en el marco de la protección de los derechos del consumidor y (iii) regular la protección de los consumidores en el comercio electrónico.

Los cambios más relevantes introducidos por la nueva reglamentación se vinculan al derecho de información, consagrado en el artículo 6, literal C de la Ley No. 17.250.

Dicho artículo dispone lo siguiente: *"...Son derechos básicos del consumidor: La información suficiente, clara, veraz, en idioma español sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas..."*

En tal sentido, la nueva reglamentación exige a los proveedores garantizar a los consumidores durante todo el proceso de transacción el derecho de información, agregando que debe ser de fácil acceso.

En similares términos, dispone que se deben poner a disposición de los consumidores ubicación, nombre comercial, dirección, correo electrónico, número de identificación tributaria, identificación del fabricante, características del producto, modalidad de pago, términos y condiciones, así como cualquier otra condición o característica relevante del producto o servicio que deba ser de conocimiento de los consumidores.

Por otra parte, exige la visibilidad de los términos de la contratación, debiéndose asegurar que puedan ser leídos y guardados de manera inalterable, así como proporcionar un servicio eficiente de atención de consultar y reclamos.

Por último, los Estados Partes se comprometen a propiciar que los proveedores adopten mecanismos de resolución de controversia en línea, ágiles, justos, transparentes, accesibles y de bajo costo, lo cual sin lugar a dudas facilita el acceso a la justicia de los consumidores.

La nueva reglamentación es producto de una corriente global que comenzó a aunar esfuerzos para combatir las maniobras fraudulentas que perjudicaban al consumidor electrónico, brindando mayores garantías para las transacciones en línea, que permitan al consumidor gozar de las ventajas que ella propone minimizando los riesgos.<sup>19</sup>

Asimismo, se pretende lograr una armonía en los países del MERCOSUR en lo que hace a la legislación de protección al consumidor, estableciéndose una serie de obligaciones novedosas en las que se resalta la transparencia, información y respuesta ante eventuales reclamos.

#### 4.2. La responsabilidad de los “centros de retiro” en virtud del contrato de depósito

Una de las soluciones que se encuentra para promover el descongestionamiento de la ciudad, es el establecimiento de centros de retiro, o pick-up centers. Así, los vehículos que transportan la mercadería lo hacen desde los centros de logística o comercios, hacia un establecimiento ubicado en una zona más céntrica de la ciudad, donde el consumidor podrá retirar sus compras realizadas por internet. Se estima que este local sea de la propia empresa de logística, en la que se depositan todos los bienes, hasta que el consumidor final venga a retirarlos.

Hecha esta introducción, dadas las circunstancias de hecho, se puede entender que se está ante un contrato de depósito. A continuación, se analizará qué obligaciones contraen las partes en virtud de este contrato de depósito, y la responsabilidad de cada una de ellas en caso de incumplimiento.

También se estudiará, la viabilidad de que estos centros de retiro sean más automatizados, a través de la instalación de lockers, que no necesiten la presencia de una persona para realizar la entrega, sino que sea el mismo consumidor que pueda retirarlo. Para ello será necesario diseñar un mecanismo que garantice una correcta y segura entrega al consumidor.

En virtud de la relación contractual, el centro de retiro, en calidad de depositario, deberá guardar y restituir el objeto depositado, al consumidor, persona en cuyo nombre se hizo el depósito. Resulta evidente, que el centro de retiro no podrá servirse o usar la cosa depositada, y de hacerlo podrá ser condenado por los daños y perjuicios causados.

El art 2255 del CCU, establece que *“cuando las cosas depositadas se entregan cerradas y selladas, debe restituirlas el depositario en la misma forma y responderá de los daños y*

---

<sup>19</sup> Dra. María Montserrat Pérez Torres- Protección al Consumidor del Comercio Electrónico- BRAGAD News Letter

*perjuicios si ha sido forzado el sello o cerradura por su culpa, en cuyo caso se estará a la declaración del depositante en cuanto al valor de lo depositado. En todo caso de fractura o forzamiento, se presumirá culpa en el depositario, salva a éste la prueba de que no la hubo.”* Ello es de perfecta aplicación para las ventas realizadas a través del comercio electrónico, en tanto los productos, con el objetivo de preservar su calidad material y ser identificables en cuanto a su destino y beneficiario, suelen ser empaquetados en cajas, bolsas o sobres. Lo que el artículo pretende establecer es la responsabilidad del depositario en caso de que se altere la integridad material de la cosa depositada, cuando esta se entrega cerrada, sellada, protegida. La culpa, es uno de los cuatro elementos de responsabilidad junto con el acto ilícito, el daño y el nexo causal. Aquí la culpa se presume, lo que exime al consumidor de probarla, algo que puede resultar muy difícil.

En otras palabras, como es de estilarse en el comercio electrónico, y más aún en la encomienda, los bienes de consumo doméstico suelen ser transportados en un determinado empaquetado. En estos casos, cuando son depositados en un centro de retiro, los trabajadores deberán ser lo suficientemente diligentes en que no se deteriore dicho empaquetado, lo que eventualmente podría desencadenar en que se deteriore el propio bien, por lo que serán responsables.

Entiéndase deterioro, como aquel de tal grado que pueda afectar significativamente el bien transportado. Además, se deberá estar a las circunstancias, en el caso de que el bien deba ser manipulado con mayor cuidado, la existencia de un seguro no obsta de que se exija una diligencia mayor por parte de todos los encargados a que llegue al consumidor final.

Sin embargo, la empresa no será responsable cuando el daño provenga de defectos de embalaje en el bulto entregado por el remitente o se funde en el vicio propio de los efectos que constituyen su contenido. Así surge del Reglamento de Reclamaciones e Indemnizaciones del Servicio Postal Art 19.

En caso de que el deterioro se entienda culposo, el Artículo 6 del Reglamento consagra: *Los Prestadores de Servicios Postales estarán obligados a atender de forma gratuita las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, hurto, destrucción, deterioro; incumplimiento de las normas de calidad del servicio o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales. Las reclamaciones deberán ser recibidas y procesadas por los Prestadores de Servicios Postales, ya sean realizadas por el impositor como por el destinatario.*

Artículo 9.- *Los Prestadores de Servicios Postales deberán entregar un recibo gratuito o comunicar un número de referencia al usuario en el momento de la presentación de una reclamación cuando sea necesario seguir el trámite dado a la misma.*

Por otro lado, el depositario también será responsable en caso de que el bien no se devuelva, esto es que no se entregue al comprador. Aquí estamos ante un supuesto de responsabilidad objetiva. Según el Maestro Gamarra en el Tratado de Derecho Civil uruguayo, tomo III, a diferencia de la responsabilidad subjetiva, en la que sí es de relevancia la apreciación de la culpa del sujeto, la responsabilidad objetiva prescinde del análisis de comportamiento del sujeto obligado a reparar el daño. La responsabilidad es de pleno derecho. En otras palabras,

el depositario encargado de guardar el paquete y entregarlo en las mismas condiciones que la recibió, es de suponer sin ningún deterioro, será responsable si el bien no es entregado al consumidor, ello incluso cuando la falta de entrega no fue por culpa suya. Habrá responsabilidad independientemente del comportamiento del sujeto responsable, ello en virtud de que la obligación asumida por el depositario es una de resultados. Esto quiere decir que, habrá falta de cumplimiento si no se obtiene el resultado de la entrega al consumidor, aun cuando el depositario actuó diligentemente. Esto lo hará responsable, salvo que pueda probar que existió una causa extraña, que no le es imputable, ya que el hecho que causó el daño fue irresistible, imprevisible e inevitable. Un ejemplo sería el suceso en que un rayo cayera sobre el establecimiento donde se depositan electrodomésticos para su eventual entrega, y que a consecuencia de este los productos se quemen, dejando de funcionar. Aquí, no es que el depositario se exonere de entregar el bien, sino que deberá entregar otro de la misma especie y calidad.

Similar es el caso, en que el bien se entrega al cliente, pero no en el mismo estado en el que fue entregado por la empresa logística. Aquí también el depositario será objetivamente responsable, ya que tiene una obligación de devolver al cliente en el mismo estado en que se le entregó el bien. Debe conservarla como un buen negociante. El consumidor, podrá reclamar los daños y perjuicios causados, en virtud de las pérdidas que sufrió y el lucro del que se le privó. Art 1345 CCU.

Continuando, el Artículo 2249 del CCU en su último inciso establece: *El depositario, sin embargo, descubriendo que la guarda de la cosa depositada le acarrea peligro, podrá restituir inmediatamente el depósito*. Este artículo es recogido por Reglamento Nacional sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera, aprobado por Decreto N° 560/003 de fecha 31/12/03. No podrán transportarse como encomiendas, armas de fuego, materiales explosivos o inflamables, ni los restantes considerados como peligrosos, conforme al Reglamento Nacional sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera. Tampoco podrán transportarse otros productos o elementos que por sus características o condiciones de embalaje puedan llegar a comprometer la seguridad. Asimismo, no podrán transportarse estupefacientes, sustancias sicotrópicas o similares, definidas por la ley vigente en la materia (Decreto Ley N° 14.294 y Ley N° 17.016).

El depositario podrá devolver la encomienda con objeto ilícito inmediatamente, y deberá dar noticia a las autoridades públicas.

Por su parte, el cliente tendrá la obligación de ir a retirar su compra y el derecho de recibirla, al tiempo y en el lugar determinado. Si el contrato de depósito designa el lugar en que debe hacerse la devolución, esto es la entrega de la compra, los gastos de transporte son de cuenta del depositante- el cliente. Siendo este la mayoría de las veces el domicilio. El Art 2267 CCU agrega, que, si el contrato no designa lugar para la devolución, debe hacerse donde se verifico el depósito o donde la cosa se halla; el centro de retiro.

Asimismo, el Art 2272 obliga al depositante a reembolsar al depositario todos los gastos incurridos para la conservación de la cosa depositada. En este caso, el monto de los gastos es incluido en el costo de envío que se le cobra al cliente.



Ahora, puede existir el supuesto de hecho en que el cliente no retire su compra, luego de que es notificado que se encuentra lista para ello. A pesar de que las empresas de encomienda solicitan los datos personales y de contacto de sus clientes, a través de estos se podría volver a denunciar la posibilidad de retiro, pero puede que igualmente el intento de contacto sea frustrado. En este supuesto en el que no existe repuesta por parte del cliente, luego de un determinado plazo, aproximado de 15 días, la empresa de logística deberá devolver el producto a la empresa que realizó la compra. Ello presentaría un sobre costo para dichas empresas, que podrían trasladar el mismo a los negocios que realizan ventas por internet, quienes son los verdaderos interesados en recuperar su mercadería.

En cuanto al precio que ya se abonó por el cliente, aplicando análogamente el Reglamento de Reclamaciones e Indemnizaciones del Servicio Postal, el silencio equivale a renuncia tacita del reclamo. Es decir que, después de determinado plazo, vencido este y sin haber respuesta, precluye la posibilidad del consumidor de pedir reembolso. Adviértase, la existencia de varios avisos previos, que resultaron insuficientes para llamar la atención del cliente, y plazos suficientes para que se pueda solicitar el reembolso. No es que pierde su derecho de forma automática, por un mero retraso.

Como se podrá apreciar, de surgir inconvenientes en esta última etapa previa a la entrega, los costos logísticos imprevistos aumentan. Las empresas que deciden vender a través del comercio electrónico deben prever para así evitar, todos los supuestos en que pueden incurrir en responsabilidad civil. Para evitar estos riesgos, se podría adoptar un sistema más automatizado y eficiente, donde la intervención del hombre se vea reducida, y por lo tanto el margen de deterioro o error humano se disminuya. Ello podría lograrse a través del establecimiento de centros de retiro, en el que se deposite el producto en lockers o unidades de acceso limitado al comprador. Para ello, se deberá generar un sistema que no solo de garantías al cliente de que su compra estará en el lugar estipulado, sino también para la empresa, que de existir ineficiencias en este sistema se trasladarán los problemas que se trataron de evitar desde un principio.

Para asegurar que solamente el comprador acceda a retirar su compra, se podría entregar un código junto con la confirmación de la compra, el cual deberá ser presentado o escaneado para retirar la misma. Ello evita que terceros de mala fe tengan acceso a lockers que no les corresponden. El único problema que este sistema presentaría es si el consumidor extravía el código de acceso. En todo caso deberá dar noticia a la empresa en la que realizó la compra, y acreditar la misma, a través de un recibo de pago o lo que el negocio exija.

Además, si el paquete fuese retirado por una persona distinta de quien realizó la compra, se deberá presentar fotocopia de la Cédula de Identidad del titular del envío junto con la Cédula de Identidad de quien retira. Esta práctica ya es utilizada actualmente, y resulta otra garantía más de la que se beneficia la empresa para asegurarse la correcta entrega del paquete.

Otra ventaja de la implementación de este nuevo sistema es el descongestionamiento vial de los vehículos que transportan mercadería. De esta forma no solo se evita el sobre costo que representa para las empresas las entregas a domicilio, sino que también se evitan los inconvenientes de este tipo de entrega. Entre ellas, que el cliente no se encuentre en el

domicilio al momento de la entrega, direcciones incorrectas, y los desafíos que el propio movimiento de la capital presenta para los repartidores, desde el tránsito que entorpece los tiempos de entrega, hasta encontrar lugares, cercanos y seguros, para estacionar y descargar.

Como es sabido, la entrega de última milla es el tramo final del proceso de entrega de las mercaderías en el destino indicado por el cliente. Este último eslabón en la cadena de suministro logístico incide enormemente en los costos y determina la satisfacción del cliente. Las compañías deberán tener un estudio muy preciso, depurando ineficiencias, para lograr una exitosa gestión de la última milla. En este sentido, una eficiente gestión representa beneficios tanto para el cliente como para el negocio. De haber fallos, retrasos o imprevistos, la satisfacción del cliente final podrá verse reducida, incluso a niveles en los que no desee volver a contratar con la empresa. Ello pone en riesgo la competitividad de las empresas que utilizan las herramientas del e-commerce.

A través de la instalación de centros de retiro, los costos y recursos destinados al transporte de la mercadería disminuirán significativamente. Esto en tanto existirán menos rutas de reparto, desde los locales comerciales o depósitos hasta el único centro de retiro. A su vez, se reducirán los plazos de entregas, y los vehículos de reparto presentarán un menor desgaste.

# CAPÍTULO 5

## PROPUESTAS INNOVADORAS FRENTE AL AUGUE DEL E-COMMERCE

## 5. PROPUESTAS INNOVADORAS FRENTE AL AUJE DEL E-COMMERCE

En el siguiente apartado se expondrán distintos modelos que permiten la optimización de la logística de Última Milla acompañando las exigencias medioambientales y el beneficio de la comunidad. Es muy importante que Montevideo también acompañe a las necesidades logísticas promoviendo una mejor gestión medioambiental y eficiente; tomando como guía las políticas públicas de las ciudades más desarrolladas.

La colaboración entre los entes privados que realizan su actividad en la Última Milla y las Administraciones Públicas reguladoras es un factor clave para incentivar el cambio en la logística de Última Milla. Además, la experiencia y necesidades de los privados, permite al ámbito público desarrollar una regulación e implantación de políticas más eficientes y de mejores resultados. Algunos ejemplos de este tipo de colaboración son los siguientes:

Madrid: varias empresas con impacto en la logística de Última Milla colaboraron con el ayuntamiento de Madrid y la empresa municipal de transporte (EMT) para la creación de un centro de consolidación en el que se centralicen las rutas de reparto, posteriormente realizadas con vehículos eléctricos.<sup>20</sup>

Barcelona: el Ayuntamiento de Barcelona colaboró con la empresa Vanapedal (transporte de mercancías con triciclo) para la gestión de una plataforma que funciona como muelle de carga y descarga, desde la cual se realiza el reparto de las mercancías por las calles de Ciutat Vella.<sup>21</sup>

En los últimos tiempos, las ciudades se transformaron en el epicentro de una serie de cambios, que las convierten en un escenario caótico para la movilidad de las personas y para la distribución de mercaderías. La razón de este fenómeno es multicausal. La concentración de la población en las ciudades, abandonando las zonas rurales del país, el aumento sostenido del e-commerce que se profundizó aún más como consecuencia de la pandemia, el congestionamiento del tránsito debido a la curva ascendente del parque automotor.

Hay más consumidores que realizan más compras a través de la web. Consecuentemente más productos deben ser entregados a los compradores, lo que lleva a un crecimiento de un esquema de distribución atomizada, que implica más movimientos de pequeños, medianos y a veces grandes bultos. La planificación logística adquiere mayor trascendencia frente al congestionamiento del tránsito, que acarrea mayores demoras y costos extra.

---

<sup>20</sup> Por más información referir a <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/CIVITAS-ECCENTRIC/Las-11-medidas/Centro-de-consolidacion-de-carga-e-incorporacion-de-vehiculos-limpios-en-la-cadena-logistica-de-ultima-milla-medida-7-1-/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=f155140c7b5af510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=a92192f14e69f510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Última fecha de acceso 28/7/2022

<sup>21</sup> Por más información referir a [https://www.barcelona.cat/es/noticia/my-new-post-164\\_16046](https://www.barcelona.cat/es/noticia/my-new-post-164_16046)

Última fecha de acceso 28/7/2022

Por otro lado, entre los nuevos consumidores hay también una tendencia a buscar servicios y productos más amigables con el medio ambiente.

Las intenciones por alcanzar la sostenibilidad en las grandes ciudades dieron lugar a soluciones disruptivas e innovadoras en los países más desarrollados. Los avances en el uso de robots en el sector logístico alcanzaron a todo el proceso de supply chain, desde el abastecimiento hasta la distribución, y algunas empresas, fundamentalmente en Estados Unidos y Europa, ya los utilizan para la última milla.

Algunas de las alternativas más conocidas son las siguientes: <sup>22</sup>

Kiwibot. Ofrece un servicio de delivery basado en robots llave en mano, para cadenas de restaurantes, aplicaciones de entrega y gobiernos. Desarrollada en Colombia, ofrece también su propuesta en Estados Unidos. Desde sus inicios en 2017, realizó más de 100.000 entregas y se fabricaron más de 200 unidades.

Cleveron. Esta empresa estonia especializada en robótica desarrolló un vehículo semi autónomo no tripulado de reparto de última milla: el Cleveron 701. Cuenta con la opción de usar diferentes baterías recargables, alcanza una velocidad máxima de hasta 50 km/h y su capacidad de carga es de hasta 200 kilogramos. Tras haber sido probado durante los últimos seis meses en el país, la compañía tiene previsto comenzar su producción en masa en 2023.

SameDay. En 2019, FedEx presentó este bot para entrar de lleno a la competencia de paquetería automatizada, y con el cual inició las primeras pruebas en la ciudad de Memphis, en Estados Unidos. El equipo fue creado para entregar paquetes a una distancia de hasta 5 km, a una velocidad máxima de 16km/h y, a diferencia de otros robots terrestres, puede adaptar sus ruedas para subir escaleras y aceras.

La adopción de estas nuevas tecnologías en nuestro país requiere de adaptación normativa pero también cultural.

### 5.1. ¿Es viable la entrega con drones en nuestro país?

En Uruguay, la empresa Drone.uy de manera incipiente en el mercado obtuvo la primera habilitación comercial en Latinoamérica para realizar entregas por medio de Drones. Estos podrán transportar hasta dos kilogramos de carga, y por una distancia de hasta cinco kilómetros. El proyecto se logró a través del apoyo de ANII, TalesLab (Company Builer), DINACIA (Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica), y CUDA (Cámara Uruguaya de Empresa de Drones).

Todavía no se ha lanzado comercialmente el sistema, pero “se está trabajando en desarrollar las normativas y funciones que puedan hacer posible el proyecto, manuales de operaciones, manuales de seguridad, test de sistemas, habilitaciones correspondientes... y ya estamos en las etapas de test finales” informan en su sitio web. <sup>23</sup>

<sup>22</sup> Asociación Argentina de Logística Empresarial Revista N° 29 Julio de 2021- Vehículos para micro logística. <https://conceptologistico.com/29/CL29.pdf>

<sup>23</sup> <http://www.drone.uy/> última fecha de acceso 5/6/2022

En definitiva, la respuesta parece afirmativa. Solo faltaría un marco jurídico que regularice este nuevo fenómeno en el ámbito comercial y no recreativo. Temas como el derecho a la privacidad, normas y vías de circulación, licencias de operación, seguros, y la seguridad frente a posibles robos, deben ser traídos al debate cuando se considere ingresar a los drones en la industria logística.

En cuanto a la protección de datos personales, si mediante la utilización de drones se puede identificar o volver identificable una persona, tanto por su imagen o su voz, resulta de aplicación la normativa de protección de datos, Ley N° 18.331.

Bajo esta ley, será responsable por la utilización del dron toda persona física o jurídica, pública o privada, propietaria de la base de datos que se genera a través del dron o que decida sobre la finalidad, contenido o uso de su tratamiento. A su vez, dicha base de datos no puede ser utilizada para finalidades diferentes o incompatibles con aquellas que motivaron su obtención. Por lo tanto, el responsable debe tener especial cuidado con la forma en que utiliza la información cuando esta se encuentra en su poder. También deberá ser especialmente cuidadoso con el almacenamiento de los datos, ya que la ley exige garantías de confidencialidad, al mismo tiempo de permitir el ejercicio de los derechos de acceso o supresión del titular del dato que así lo requiera.

## 5.2. ¿Puede ser Montevideo una Ciudad Verde?

Las Ciudades Verdes son aquellas en las que el desarrollo urbano acompaña el concepto de sostenibilidad. Abundantes espacios naturales para el disfrute de sus ciudadanos, bajas emisiones de gases efecto invernadero, bajos niveles de contaminación acústica, ciudades caracterizadas por una edificación bioclimática y sostenible, y cuyos habitantes están educados en el respeto medioambiental, son sus principales características.

La vegetación tiene una gran presencia, en espacios públicos y también en las viviendas, todo orientado a crear un bosque urbano.

Otro de los elementos esenciales de las Ciudades Verdes es la edificación bioclimática y sostenible. Los edificios, construidos con materiales sostenibles o reciclados, están integrados con el entorno, y como consecuencia de ello, el impacto en este es mínimo. Se caracterizan también por un bajo consumo producto de su diseño que permite el ahorro de energía, a lo que se suma que dichas fuentes de energía son renovables.

El Ayuntamiento de Barcelona, por ejemplo, creó el Plan del Verde y de la Biodiversidad 2012-2020, con el objetivo de que para el año 2050 la ciudad se convierta en una verde.

Entienden que el instrumento para trabajar la renaturalización de la ciudad son los espacios de oportunidad. Estos espacios son de tipos y dimensiones varias, pero están presentes en todos los barrios. Solares desocupados, cubiertas, balcones y en general todo aquello que pueda disponer de flora y fauna son el instrumento para introducir tanta naturaleza como sea posible.

Los espacios verdes existentes constituyen también grandes oportunidades para incrementar y mejorar la presencia del verde y de la biodiversidad en su conjunto creando así espacios más acogedores y saludables para las personas.

La posibilidad de que Montevideo se convierta en una Ciudad Verde no es improbable. Para ello se necesitará de una fuerte voluntad política y ciudadana, recursos, y tiempo. Especialmente este último punto, pues como se puede observar, estos proyectos son tan transformadores que los resultados se observan a largo plazo. Para que este cambio suceda, es necesario que se promuevan actividades de formación, divulgación y debate entre los montevideanos. Sin actividades educativas los proyectos carecen de sentido y no se hacen sostenibles; se necesita un cambio social, por ello la importancia del factor tiempo.

# CAPÍTULO 6

## CONCLUSIONES



## 6. CONCLUSIONES

El objetivo principal de este informe es estudiar desde una perspectiva jurídica, cómo se desarrolla la logística en Montevideo, y qué desafíos ha presentado el auge del comercio electrónico tanto en la legislación como en las relaciones entre privados.

Para ello, se ahondó sobre la normativa vigente en aquellos asuntos en los que los agentes logísticos advirtieron mayores desafíos, y así aportar soluciones jurídicas para lograr la mejor eficiencia posible del sector.

Dentro de estos temas se desarrollaron, la falta de normativa en cuanto a un nuevo grupo de trabajadores, la diferencia de laudos salariales con otros sectores, la regularización de las zonas de carga y descarga, y la promoción del transporte eléctrico.

También se estudia el régimen obligacional y de responsabilidad de los operadores logísticos frente a los consumidores y se concluye que el conocimiento de dicho régimen por parte de los operadores es económicamente beneficioso para ellos, pudiendo prevenir incurrir en incumplimientos y futuras indemnizaciones.

Es claro el vínculo del Derecho con la eficiencia del sector. Sin embargo, se advierte que el reciente auge del e-commerce, que tuvo un boost durante la pandemia, ha hecho que la legislación no pueda seguir con el mismo ritmo a los avances de esta nueva área comercial.

Se concluye que es necesario que las normas y las políticas públicas se acerquen a las necesidades logísticas de hoy y del mañana. Por ejemplo, a través del fomento nuevos métodos de entrega de última milla como drones o automóviles eléctricos, como también el establecimiento de más zonas de carga y descarga. Para ello es clave instancias de diálogo entre el sector logístico y los encargados de regular y promover el sector.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Yuthayotin, S. (2015). Access to justice in transnational B2C E-commerce: A multidimensional analysis of consumer protection mechanisms. Springer International Publishing.
2. López, N. (2021). Entre la autonomía y la desposesión. El trabajo en plataformas digitales de reparto en Uruguay entre el 2018 y 2021, monografía de grado, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República
3. Aguilar, R. A. (2021). ¿El Trabajo a Través de Plataformas Digitales Autónomos O Subordinados? Ediciones Olejnik.
4. Informe de referencia de la OIT (2021) Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/dcomm/documents/publication/wcms\\_771675.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/dcomm/documents/publication/wcms_771675.pdf)
5. Búsqueda, S. Montevideo exigirá que apps dispongan de baño, comedor y estacionamiento para deliveries. BUSQUEDA. <https://www.busqueda.com.uy/Secciones/Montevideo-exigira-que-apps-dispongan-de-bano-comedor-y-estacionamiento-para-deliveries-uc52135>
6. Observador, E. (22 abril 2022). IM envía proyecto a la Junta Departamental para regular aplicaciones de deliveries. El Observador. <https://www.elobservador.com.uy/nota/im-envia-proyecto-a-la-junta-departamental-para-regular-aplicaciones-de-deliveries-2022422173835>
7. Protección al consumidor del comercio electrónico. <https://www.bragard.com.uy/2021/09/14/proteccion-al-consumidor-del-comercio-electronico/>
8. Venturini, B (enero 2014) Manual de Contratos Tomo ii. Universidad de Montevideo, Facultad de Derecho.
9. Deloitte (febrero 2020) Logística de Última Milla Retos y soluciones en España
10. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/operaciones/Deloitte-ES-Informe-Last-Mile-2020.pdf>
11. Asociación Argentina de Logística Empresaria Concepto Logístico (Julio 2021) LA ÚLTIMA MILLA URBANA Número 29 <https://conceptologistico.com/29/CL29.pdf>
12. Mecalux. (25 mayo 2020). La gestión de la última milla logística empieza en el depósito. <https://www.mecalux.com.uy/blog/ultima-milla-logistica>
13. Observador, E. (6 abril 2022) Qué son los drones “delivery” que fueron autorizados a usarse en Uruguay. El Observador. <https://www.elobservador.com.uy/nota/dinacia-permite-a-una-empresa-a-utilizar-drones-delivery-en-uruguay-202246111653>
14. DRONE.UY innovación y robótica para drones. Drone.uy. <http://drone.uy/index.html>
15. M., Bell, D., Falconi, C., (2022, 31 mayo). Proyecto MOVÉS - Movilidad eficiente y sostenible en Uruguay. Proyecto MOVÉS. Recuperado 2 de julio de 2022, de <https://moves.gub.uy/>
16. Possum Consuting. (2022, junio). Logística del medicamento en el área asistencial.

17. MOVÉS, & Tabo, Y. (s. f.). Análisis sobre las oportunidades, desafíos y el marco regulatorio necesario para la conversión (retrofit) de vehículos de combustión a eléctricos en el Uruguay. <https://moves.gub.uy/wp-content/uploads/2022/07/RESUMEN-EJECUTIVO-RETROFIT-URU-FINAL.pdf>
18. Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales. (s. f.). DRONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. <https://www.gub.uy/unidad-reguladora-control-datos-personales/sites/unidad-reguladora-control-datos-personales/files/documentos/publicaciones/Guia%2BDrones.pdf>
19. Las Ciudades Verdes o cómo renaturalizar los espacios urbanos. ISM - Instituto Superior del Medio Ambiente. <https://www.ismedioambiente.com/las-ciudades-verdes-o-como-renaturalizar-los-espacios-urbanos/>
20. Ajuntament de Barcelona. (s. f.). Plan del Verde y de la Biodiversidad de Barcelona 2020. <https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/sites/default/files/Plan%20del%20Verde%20y%20Biodiversidad%20%28resumen%29.pdf>