

Señor
JUEZ PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO
Guadalajara de Buga - Valle
E. _____ S. _____ D. _____

ASUNTO: Contestación de demanda

REFERENCIA:

Medio de Control: Controversia Contractual
Demandante: Abiezer Agudelo Ballesteros y Otros
Demandado: Servicios Postales Nacionales S.A.
Radicación: 76-111-33-33-001-2019-00096-00

KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA, mayor de edad y vecina de Cali, abogada en ejercicio, identificada civil y profesionalmente como aparece al pie de mi firma, como apoderada de la entidad demandada **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, el despacho mediante Auto Interlocutorio No. 829 de fecha 18 de julio de 2019 resolvió admitir la demanda en ejercicio del medio de control de **CONTROVERSIAS CONTRACTUALES** instaurada por los señores **ABIEZER AGUDELO BALLESTEROS, DIEGO FERNANDO ARIAS BETANCUR y JULIO CESAR GALVIS BENAVIDES**, a través de apoderado y en contra de mi mandante. Por lo tanto, procedo oportunamente a presentar escrito de contestación en los siguientes términos:

SOBRE LOS HECHOS DE LA DEMANDA

HECHO 1.- CIERTO. El día 24 de febrero de 2017 mi representada recibe en custodia 14 obras de arte a través del servicio EXPRESS TIME.

HECHO 2.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 3.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto no haré referencia al mismo.

HECHO 4.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 5.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 6.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 7.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 8.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 9.- CIERTO. El Coordinador de PQR Internacional mediante memorial del 19 de abril de 2017, brindó respuesta de fondo al demandante según petición elevada el 27 de marzo de 2017, en la cual se le puso en conocimiento al interesado que Servicios Postales Nacionales S.A. no era responsable por los daños ocasionados a causa del mal embalaje realizado al momento de entregar el producto. Igualmente, no existe material probatorio suficiente que evidencie que el objeto postal entregado se encontraba en óptimas condiciones para su transporte, tal como es manifestado en la presente.

HECHO 10.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 11.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 12.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.



HECHO 13.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 14.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 15.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 16.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

HECHO 17.- NO ME CONSTA, es una apreciación del apoderado. Por lo tanto, no haré referencia al mismo.

SOBRE LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones y condenas que solicita el señor **DIEGO FERNANDO ARIAS BETANCUR Y OTROS** en el escrito de demanda, toda vez que estas carecen de fundamento legal y de hecho, las cuales deben ser desestimadas y en su defecto, se debe absolver a mi representada **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** Por consiguiente, ratifico mi oposición a cada una de las **PRETENSIONES Y CONDENAS** en los siguientes términos:

PRIMERA: ME OPONGO que se declare el incumplimiento por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** ya que la misma cumplió a cabalidad la entrega del envío y no es responsabilidad de la misma el mal embalaje efectuado por el demandante.

SEGUNDA: ME OPONGO que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** patrimonialmente respecto de cada uno de los demandantes. Por lo tanto,

1. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **VEINTIDÓS MIL EUROS** por concepto del valor nominal de las 4 obras de arte, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.
2. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **150 SMLMV** por concepto de daño moral a favor de **ABIEZER AGUDELO BALLESTEROS**, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.
3. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **100 SMLMV** por concepto de daño moral a favor de **JULIO CESAR GALVIS BENAVIDES**, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.
4. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **80 SMLMV** por concepto de daño moral a favor de **DIEGO FERNANDO ARIAS BETANCUR**, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.
5. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **100 SMLMV** por concepto de lucro cesante a favor de **JULIO CESAR GALVIS BENAVIDES**, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.
6. **ME OPONGO** que se condene a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** al pago de la suma de **85 SMLMV** por concepto de daño emergente a favor de **ABIEZER AGUDELO BALLESTEROS**, como quiera que mi representada no es responsable por el mal embalaje efectuado por el demandante.

EXCEPCIONES DE MERITO

1-. PRIMERA EXCEPCION: INEXISTENCIA DE LA FALLA EN EL SERVICIO

Teniendo en cuenta las deficiencias encontradas en el embalaje según investigación realizada, de conformidad con la respuesta brindada por el Coordinador de PQR Internacional, mi representada es ajena a cualquier incumplimiento y resarcimiento económico. Adicional a ello, dentro de las pruebas aportadas no existe evidencia

alguna ni por parte de los demandantes tanto el remitente como el destinatario, de la manera en que las obras de arte fueron debidamente embaladas y recibidas.

Por lo tanto, mi representada cumplió a cabalidad con cada una de las obligaciones durante el transporte y entrega del envío al operador postal del país destino. En consecuencia, no existe asidero legal de donde se deduzca incumplimiento por parte de mi representada y así lo ha sostenido la jurisprudencia en reiteradas ocasiones "la falla del servicio o la falta en la prestación del mismo se configura por retardo, por irregularidad, por ineficiencia, por omisión o por ausencia del mismo. El retardo se da cuando la Administración actúa tardíamente ante la ciudadanía en prestar el servicio; la irregularidad, por su parte, se configura cuando se presta el servicio en forma diferente a como debe hacerse en condiciones normales, contrariando las normas, reglamentos u órdenes que lo regulan y la ineficiencia se da cuando la Administración presta el servicio, pero no con diligencia y eficacia, como es su deber legal. Y obviamente se da la omisión o ausencia del mismo cuando la Administración, teniendo el deber legal de prestar el servicio, no actúa, no lo presta y queda desamparada la ciudadanía"¹. (subrayado fuera de texto).

2. AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES.

Servicios Postales Nacionales S.A en ningún momento incumplió con ninguna de las obligaciones derivadas del acuerdo de voluntades, toda vez que realizó las actuaciones necesarias tendientes al cumplimiento efectivo en la entrega del envío con guía No. **CP002030172CO**. En este sentido, debe enfatizarse que mi representada dispuso de todos los elementos técnicos y humanos requeridos para cumplir con la entrega al operador postal designado en país destino, de conformidad con lo estipulado en la normatividad de la UPU.

Esto se encuentra fundamentado dentro de las pruebas aportadas por el demandante, en las cuales se evidencia que el envío fue entregado exitosamente. No obstante, existe incongruencia tanto en el hecho 8 de la demanda como la prueba aportada, ya que el mismo inicialmente indica que fueron 4 obras de arte alteradas mientras en la prueba del correo electrónico del 20 de marzo de 2017, el destinatario manifiesta que le *"hace falta una obra y otra llegó dañada"*. Por lo tanto, mi representada deja de ser responsable por los envíos entregados en las condiciones determinadas al momento de contratar los servicios.

3. EJECUCION CONTRACTUAL DE BUENA FE

El artículo 1603 del Código Civil dispone la obligación de ejecutar los contratos de buena fe por parte de las partes. Asimismo, la jurisprudencia del Consejo de Estado ha sostenido que la buena fe debe ser objetiva y no subjetiva. Al respecto, el Consejo de Estado en la Sentencia de Unificación del 19 de noviembre de 2012 dijo lo siguiente:

"(...) En efecto, la buena fe subjetiva es un estado de convencimiento o creencia de estar actuando conforme a derecho, que es propia de las situaciones posesorias, y que resulta impropia en materia de las distintas fases negociales pues en estas lo relevante no es la creencia o el convencimiento del sujeto sino su efectivo y real comportamiento ajustado al ordenamiento y a los postulados de la lealtad y la corrección, en lo que se conoce como buena fe objetiva. (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

Y es que esta buena fe objetiva que debe imperar en el contrato tiene sus fundamentos en un régimen jurídico que no es estrictamente positivo, sino que se funda también en los principios y valores que se derivan del ordenamiento jurídico superior ya que persiguen preservar el interés general, los recursos públicos, el sistema democrático y participativo, la libertad de empresa y la iniciativa privada mediante la observancia de los principios de planeación, transparencia y selección objetiva, entre otros, de tal manera que todo se traduzca en seguridad jurídica para los asociados.

Así que entonces, la buena fe objetiva "que consiste fundamentalmente en respetar en su esencia lo pactado, en cumplir las obligaciones derivadas del acuerdo, en perseverar en la ejecución de lo convenido, en observar cabalmente el deber de informar a la otra parte"², (Negrilla y subrayado fuera del texto original) y, en fin, en desplegar un comportamiento que convenga a la realización y

¹ Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera, Subsección A, Sentencia del 7 de abril de 2011, exp. 52001-23-31-000-1999-00518-01(20750) C.P. Mauricio Fajardo Gómez.

² En este sentido cfr. M.L. NEME VILLARREAL. Buena fe subjetiva y buena fe objetiva. En Revista de Derecho Privado. No. 17. Universidad Externado de Colombia, Bogotá 2009, p. 73.

ejecución del contrato sin olvidar que el interés del otro contratante también debe cumplirse y cuya satisfacción depende en buena medida de la lealtad y corrección de la conducta propia”, es la fundamental y relevante en materia negocial y “por lo tanto, en sede contractual no interesa la convicción o creencia de las partes de estar actuando conforme a derecho, esto es la buena fe subjetiva, sino, se repite, el comportamiento que propende por la pronta y plena ejecución del acuerdo contractual”,³ cuestión esta que desde luego también depende del cumplimiento de las solemnidades que la ley exige para la formación del negocio. (...)”⁴

La conducta desplegada por Servicios Postales Nacionales durante la ejecución del contrato se puede enmarcar dentro de la definición jurisprudencial de buena fe objetiva, porque esta Entidad ejecutó las actividades tendientes a satisfacer las necesidades para las que fue contratado.

4. AUSENCIA DE DAÑO IMPUTABLE A SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Los demandantes argumentan la existencia de daños morales y patrimoniales, como consecuencia de los daños atribuibles a las cuatro (4) obras de arte, y buscan que dicha responsabilidad sea imputable a Servicios Postales Nacionales S.A. Al respecto, importa aclarar que este daño no es imputable a mi representada, teniendo en cuenta que el demandante, como usuario remitente, debió proveer a la Entidad de los soporte necesarios en el incumplimiento contractual al cual hace referencia dentro de la demanda.

5. EXCEPCIÓN GENÉRICA.

Ruego al Señor Juez, decretar de oficio cualquier excepción que advierta, o que resulte probada dentro del proceso. Ha hecho carrera en la doctrina y principalmente en la jurisprudencia, al amparo de la reivindicación del principio de la primacía de la realidad sobre las formalidades, que las circunstancias fácticas constitutivas de “excepción” que se pruebe dentro del trámite procesal, se declararán en la respectiva sentencia, por ello se eleva esta respetuosa solicitud, en ejercicio de la defensa técnica en favor de la persona jurídica que represento.

El anterior criterio, lo hace suyo el Profesor Hernán Fabio López Blanco, en su obra Derecho Procesal Civil Colombiano, al decir:

“...el Estado puede, por conducto del Juez, reconocer de oficio las excepciones perentorias que resulten probadas en la actuación, aunque el demandado no las haya presentado; esto patentiza una clara diferencia entre demandante y demandado, porque el Juez no puede ir más allá de lo que el demandante pidió (están proscritas las sentencias ultra petita o extra petita) pero si pueden reconocer excepciones no propuestas por el demandado, salvo las de nulidad relativa, prescripción y compensación, que por expresa disposición legal, deben ser alegadas, lo que determina un mayor campo de acción oficioso por parte del Juez en beneficio de la parte que ha sido demandada”.

RAZONES Y FUNDAMENTOS DE HECHO DE LA DEFENSA

El día 24 de febrero de 2017, la asesora del Punto de Venta de Buga identificada como Yuli Andrea Montoya Valencia C.C. No. 31.657.637, vendió el servicio de Express Time al Sr. Diego Fernando Arias Betancur identificado con C.C. No. 94.482.154 quien manifestó entregar 14 obras de arte para país destino España, de conformidad con la Guía No. CP002030172CO

Posteriormente, el día 27 de marzo de 2017 el Sr. Diego Fernando Arias Betancur radica reclamación bajo el número 7192170000474566, en la cual solicita información por avería del envío identificado con Guía No. CP002030172CO. Consecuente con lo anterior, se procedió a brindar respuesta desde el área de PQR Internacional, mediante memorial del 19 de abril de 2017, en la que el Coordinador manifestó:

³ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, sentencia del 22 de junio de 2011, expediente 18836.
⁴ Consejo de Estado. Sala Plena. Sección Tercera. Sentencia de unificación del 19 de noviembre de 2012, expediente. 24.897

"(..) 2. De acuerdo a lo anterior, nos permitimos informar que se encontraron deficiencias, debido a que durante la investigación se determinó que las tapas o caras del empaque no fueron suficientes y cedieron, además el embalaje carecía de amortiguación interna generando que el contenido se desprendiera. Por lo anterior SPN no puede asumir la responsabilidad del daño a causa del mal embalaje a cargo del cliente".

Teniendo en cuenta lo ya manifestado por la Entidad por parte del área de PQR Internacional, es menester informarle al Despacho las características de embalaje que debe tener un envío con las características mencionadas por el demandante:

Para el caso presente de estudio se tomará como referencia la "Guía de Manipulación, Embalaje, Transporte y Almacenamiento de Bienes Culturales Muebles" expedida por el Ministerio de Cultura (pág. 39). Debe tenerse en cuenta, que es el usuario quien provee a la Entidad las condiciones de cuidado, protección y embalaje del envío que pretende enviar hacia el exterior. Por lo tanto, es obligación del usuario remitente que las condiciones de las obras de arte enviadas cumplieran con:

Embalaje de pintura de caballete

- Las obras bidimensionales se embalan y viajan en posición vertical; de esta manera se minimizan los efectos de la vibración durante el traslado.
- A las pinturas que no tengan marco conviene proveerles uno de viaje, pues esto previene la manipulación directa y protege la capa pictórica del contacto con otros materiales.
- Las pinturas sobre lienzo que se encuentran enmarcadas deben tener protección trasera; ello amortigua las vibraciones de la tela. Se puede colocar cartón plástico corrugado, lamipack® o foamboard® ajustado con unas pinzas al bastidor o lámina de icopor.
- A las obras bidimensionales con vidrio de protección se les debe colocar cinta adhesiva en cruz sobre el vidrio, para minimizar el impacto ante un movimiento extremo.

Sin embargo, ¿Y si los objetos que se van a almacenar no tienen una caja o unidad de embalaje?

- Protéjalos envolviéndolos primero con papel seda color blanco, tela de algodón o tela quirúrgica, y luego con plástico de burbujas o yumbolón®.
- Márquelos o identifíquelos. Siempre se deben incluir los datos del remitente y del destinatario. Por seguridad, hay que evitar el uso de etiquetas demasiado evidentes con fotografías del bien cultural mueble embalado.
- Incluya la simbología internacional estipulada para proteger el contenido de riesgos exteriores durante la manipulación y el traslado (ver imagen-pág. 38). Ésta se puede dibujar con tinta indeleble o fijar con autoadhesivo en el exterior de la envoltura.

Simbología Internacional



- No permitir que productos de limpieza, telas o papeles de color o espumas entren en contacto directo con los bienes cuando se almacenan por largos periodos de tiempo: dichos materiales pueden producir manchas, adherirse a los objetos o causar diversos deterioros.

Por lo antes expuesto, se puede evidenciar que dentro de las pruebas aportadas por los demandantes no se visualiza el estado de las obras de arte antes de ser entregadas a mi representada para su respectivo transporte hacia el país destino, tampoco se observa la modalidad en que las mismas fueron embalgadas ya que sólo existe la manifestación de los hechos sin prueba alguna. Igualmente, tampoco existe soporte donde se evidencie el estado en que fueron recibidas las obras de arte en el país destino, sólo una manifestación realizada a través de correo electrónico.

167



Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el destinatario no efectuó la revisión de los empaques de las obras de arte que puedan poner como indicio alguna alteración por parte del Operador Postal. Sólo efectuó la manifestación de avería de una obra de arte y la pérdida de otra. Por lo tanto, no es clara indicado en el hecho No. 8 de la demanda, respecto de:

"(...) llegaron cuatro (4) en condiciones diferentes del estado en que se enviaron, una (1) fue cortada, aparentemente con un bisturí, cuchillo, navaja o algún objeto bien afilado y las tres (3) restantes fueron alteradas, toda vez que fueron arrugadas, manchadas, ensuciadas o enmugrecidas, es decir, perdieron absolutamente su condición original como obra de arte".

Como se ha manifestado con anterioridad, no existe ninguna evidencia que demuestre que la responsabilidad recae sobre mi representada, ya que la misma recibió embalado el envío por parte del remitente y se desconocía el estado de conservación de las mismas. Asimismo, tomando como referencia la "Guía de Manipulación, Embalaje, Transporte y Almacenamiento de Bienes Culturales Muebles" página 29, existen agentes externos que alteran el estado de las obras de arte:

- **Manipulación de pinturas**

- No agrupar más de tres pinturas. Tenga especial cuidado con su tamaño al ubicarlas.
- Tenga en cuenta las armellas o clavos colocados en el reverso de las obras y los marcos sobresalientes, pues el roce de estos elementos puede rayar otros bienes o deformar otras pinturas. (subrayado fuera de texto).
- Hay que evitar los golpes y vibraciones, especialmente cuando las obras tienen vidrio.
- Cuando se trata de obras de gran formato que deban ser enrolladas (con un elemento que la proteja como liencillo o papel libre de ácido) la superficie pictórica debe ir hacia fuera para evitar la aparición de craqueladuras en la pintura.

- **Condiciones ambientales**

Las condiciones del ambiente de los lugares donde se ubican los bienes, ya sea de manera temporal o permanente (bodegas, medios de transporte, salas de exhibición, entre otros), están determinadas por el entorno y tienen que ver con la edificación y sus materiales constructivos, así como con la humedad relativa y la temperatura. Es importante tener en cuenta que las variaciones drásticas de las mismas afectan gravemente los objetos constituidos por materiales orgánicos, tales como textiles, madera, cuero y papel, y que además desencadenan deterioros en los materiales inorgánicos sensibles a estos cambios, como los metales, la piedra y la cerámica.

Humedad relativa

La humedad relativa es la capacidad que tiene el aire para absorber vapor de agua. Se mide por la relación entre la cantidad de vapor de agua que hay realmente en el aire (humedad absoluta) y el vapor que podría llegar a contener si todo el aire estuviera saturado (humedad de saturación).

Determinar el porcentaje de humedad relativa en el ambiente es fundamental para la conservación de los objetos, ya que permite saber si el aire que está en contacto con ellos los humecta o, por el contrario, los reseca.

Para realizar las mediciones de humedad relativa se deben utilizar herramientas especializadas, entre las que se encuentran los psicómetros, termohigrógrafos y dataloggers, que deben ser operados por expertos o personal capacitado.

Para material orgánico se recomienda una humedad relativa entre 45 % y 65 %. Los materiales inorgánicos soportan rangos mayores, pero son sensibles a los cambios bruscos.

Humedad relativa alta

El clima incide notablemente en la conservación de los bienes culturales muebles. Las regiones húmedas aumentan el riesgo de deterioro. Igualmente, cuando las edificaciones que resguardan bienes tienen problemas de humedad —por tuberías dañadas, goteras o filtraciones de agua por muros, cubiertas o el subsuelo—, la humedad relativa en el interior aumenta.



607



Estos factores propician la aparición de manchas, moho y la dilatación o hinchamiento de materiales orgánicos como la madera, el papel o el cuero y pueden generar la disolución de adhesivos, oxidación de metales, deformación de plano en pinturas y documentos, y pulverulencia en el yeso y en algunas piedras blandas.

Se considera humedad relativa alta aquella superior al 75 %.

Humedad relativa baja

Se produce en edificaciones muy cerradas o en vitrinas con iluminación interna inadecuada; está asociada a altas temperaturas. Puede producir craqueladuras, desprendimiento de capas pictóricas, fisuras, deformaciones, desnaturalización de adhesivos, resequedad y fragilidad de diversos materiales, y contracción de los materiales orgánicos, entre otros.

- **Temperatura**

Temperatura alta

Facilita el agrietamiento y desprendimiento de superficies pictóricas, el reblandecimiento de adhesivos y ceras y la deformación de objetos compuestos por materiales orgánicos como madera y papel.

Temperatura baja

Propicia la resequedad, la aparición de grietas y fracturas, el desensamblaje y deformaciones de materiales orgánicos.

Por último su Señoría, *“el propósito de todo embalaje es proteger los objetos del medio externo. Es fundamental que el embalaje se haga con materiales adecuados para aislar los bienes del polvo, de las variaciones de humedad, temperatura e iluminación. Adicionalmente, debe actuar como amortiguador de vibraciones durante el traslado y proteger los objetos de impactos, punciones e incluso del fuego y del agua. Un embalaje mal realizado afecta el estado de conservación del objeto.” (Ibidem Pág. 35)*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 1369 DE 2009

Artículo 27. Pertenencia de los objetos postales. Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

Artículo 30. Responsabilidad de los Operadores Postales. Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

Artículo 34. Reclamaciones en caso de objetos postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial. Las Reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU.

MANUAL DE ENCOMIENDAS POSTALES

Título E Servicios Básicos

Artículo 13 Servicios Básicos

RC117 Condiciones de aceptación de las encomiendas. Acondicionamiento y embalaje. Direcciones.

1. Condiciones generales de embalaje



1.1 Las encomiendas se embalarán y cerrarán de una manera adecuada al peso, a la forma y a la naturaleza del contenido, así como al medio de transporte y a su duración. El embalaje y el cierre deberán proteger el contenido de modo que no pueda deteriorarse por la presión, ni por las manipulaciones sucesivas, y que sea imposible atentar contra su contenido sin dejar rastros visibles de violación.

1.2 Las encomiendas se acondicionarán muy sólidamente si deben:

1.2.1 ser transportadas a largas distancias;

1.2.2 sufrir numerosos transbordos o múltiples manipulaciones;

1.2.3 ser protegidas contra los cambios importantes de clima, de temperatura, o, en caso de transporte por vía aérea, contra las variaciones de la presión atmosférica. (subrayado fuera de texto)

1.3 Se embalarán y cerrarán de manera que no amenacen la salud de los empleados, así como para evitar cualquier peligro si contienen objetos que puedan herir a los empleados encargados de manipularlas, manchar o deteriorar las otras encomiendas o el equipo postal.

1.4 Se dejarán, en el embalaje o cubierta, espacios suficientes para la anotación de las indicaciones de servicio y la aplicación de sellos y etiquetas.

1.5 Se aceptarán sin embalaje y, eventualmente, con la dirección del destinatario consignada en el objeto mismo:

1.5.1 los objetos que puedan ser encastrados o reunidos y sujetos por una atadura sólida con precintos de plomo o lacre, formando una sola y única encomienda que no pueda disgregarse;

1.5.2 las encomiendas de una sola pieza, como piezas de madera, piezas metálicas, etc. que no es costumbre embalar en el comercio.

2. Direcciones del expedidor y del destinatario

2.1 Para ser admitida, cualquier encomienda al ser depositada llevará, en caracteres latinos y en cifras arábigas, sobre la encomienda misma o sobre una etiqueta fuertemente adherida a esta última, las direcciones completas del destinatario y del expedidor. Si se utilizaren otros caracteres y cifras en el país de destino, se recomienda redactar la dirección también en esos caracteres y cifras. No se admitirán direcciones escritas a lápiz; sin embargo, se aceptarán encomiendas con la dirección escrita a lápiztinta, sobre un fondo previamente mojado.

2.2 No podrá designarse más que una sola persona física o moral como destinataria. Sin embargo, las direcciones tales como «Sr. A de... para Sr. Z de ...» o «Banco de A de... para Sr. Z de...» podrán admitirse, interpretándose que sólo la persona designada como A será considerada como destinataria por los operadores designados. Además, las direcciones de A y de Z deberán encontrarse en el mismo país.

2.3 La oficina de origen deberá, además, recomendar al expedidor que incluya en la encomienda una copia de su dirección y de la del destinatario.

3. Recibo de depósito

3.1 Al expedidor de una encomienda se le entregará un recibo gratuito en el momento del depósito.

RC118 Embalajes especiales.

1. Los objetos de vidrio u otros objetos frágiles deberán embalsarse en una caja resistente rellena de material protector adecuado. Debe impedirse cualquier roce o golpe durante el transporte, ya sea entre los objetos mismos o entre los objetos y las paredes de la caja. (subrayado fuera de texto)

2. Los líquidos y materias fácilmente licuables se colocarán en envases perfectamente herméticos. Cada envase deberá colocarse en una caja especial resistente, rellena de material protector adecuado en cantidad suficiente para absorber el líquido en caso de rotura del envase. La tapa de la caja se asegurará de modo que no pueda separarse fácilmente.

3. Las materias grasas difícilmente licuables, tales como ungüento, jabón blando, resinas, etc., así como las simientes de gusanos de seda, cuyo transporte ofrece menos inconvenientes, deberán colocarse en un primer embalaje (caja, saca de tela, material plástico, etc.) colocado a su vez en una caja suficientemente resistente para impedir que se salga el contenido.

4. Los polvos secos colorantes, tales como el azul de anilina, sólo se admitirán en cajas de metal perfectamente herméticas, colocadas a su vez en cajas resistentes con material absorbente y protector adecuado entre ambos embalajes.

5. Los polvos secos no colorantes deberán colocarse en envases (caja, saca) resistentes; estos envases deberán, a su vez, colocarse en una caja sólida.



6. Las abejas vivas, las sanguijuelas y los parásitos se encerrarán en cajas acondicionadas para evitar cualquier peligro.
7. No se exigirá embalaje para los objetos de una sola pieza, tales como piezas de madera, piezas metálicas, etc., que no se acostumbre embalar en el comercio. En este caso, la dirección del destinatario se consignará sobre el objeto mismo.
8. Deberán respetarse además las condiciones siguientes.
- 8.1 Los metales preciosos deberán embalsarse ya sea en una caja de metal resistente o en una caja de madera. Esta deberá tener un espesor mínimo de 1 centímetro para las encomiendas de hasta 10 kilogramos y de 1,5 centímetro para las encomiendas de más de 10 kilogramos. El embalaje podrá estar constituido también por dos sacas sin costura que formen un doble embalaje. Cuando se utilicen cajas de madera terciada, su espesor podrá limitarse a 5 milímetros con la condición de que las aristas se refuercen por medio de cantoneras.
- 8.2 El embalaje de las encomiendas que contengan animales vivos, así como su boletín de expedición, llevarán una etiqueta con la indicación en caracteres muy visibles «Animaux vivants» («Animales vivos»).
- 8.2bis Los restos incinerados se expedirán en urnas funerarias. Las urnas serán colocadas en un embalaje exterior resistente, relleno de material protector adecuado resistente a las influencias externas para evitar que se rompa. Si existe un certificado de incineración, deberá estar adherido al embalaje exterior o deberá poderse acceder a él con facilidad. El expedidor será el responsable de obtener, antes de la expedición de estos envíos, todas las autorizaciones necesarias establecidas por las leyes del país de origen y del país de destino.

Artículo 24.- Cesación de la responsabilidad de los Países miembros y de los operadores designados:

1. Los operadores designados dejarán de ser responsables por los envíos certificados, las encomiendas y los envíos con valor declarado que hubieren entregado en las condiciones determinadas por su reglamentación para los envíos de la misma clase. Sin embargo, se mantendrá la responsabilidad:

- 1.1 cuando se hubiere constatado una expoliación o una avería antes o durante la entrega del envío;
- 1.2 cuando, si la reglamentación interna lo permitiere, el destinatario o, dado el caso, el expedidor –si hubiere devolución a origen–, formulare reservas al recibir un envío expoliado o averiado;
- 1.3 cuando, si la reglamentación interna lo permitiere, el envío certificado hubiere sido distribuido en un buzón domiciliario y el destinatario declare no haberlo recibido;
- 1.4 cuando el destinatario o, en caso de devolución a origen, el expedidor de una encomienda o de un envío con valor declarado, a pesar de haber firmado el recibo regularmente, declare sin demora al operador designado que le entregó el envío haber constatado un daño; deberá aportar la prueba de que la expoliación o la avería no se produjo después de la entrega; la expresión «sin demora» deberá interpretarse de conformidad con la legislación nacional. (subrayado fuera de texto).

2. Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables:

- 2.1 en caso de fuerza mayor, bajo reserva del artículo 15.5.9;
- 2.2 cuando su responsabilidad no hubiere sido probada de otra manera y no pudieren dar cuenta de los envíos, debido a la destrucción de los documentos de servicio por un caso de fuerza mayor;
- 2.3 cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del expedidor o provinieren de la naturaleza del contenido; (subrayado fuera de texto)
- 2.4 cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el artículo 18;
- 2.5 en caso de confiscación, en virtud de la legislación del país de destino, según notificación del País miembro o del operador designado del país de destino;
- 2.6 cuando se tratare de envíos con valor declarado con declaración fraudulenta de valor superior al valor real del contenido;
- 2.7 cuando el expedidor no hubiere formulado reclamación alguna dentro del plazo de seis meses a contar del día siguiente al del depósito del envío;
- 2.8 cuando se tratare de encomiendas de prisioneros de guerra y de internados civiles;
- 2.9 cuando se sospechare que el expedidor ha actuado con intención fraudulenta, con la finalidad de cobrar una indemnización.

3. Los Países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que éstas fueren formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.



MANUAL DE ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA

Artículo 24.- Cesación de la responsabilidad de los Países miembros y de los operadores designados:

1. Los operadores designados dejarán de ser responsables por los envíos certificados, las encomiendas y los envíos con valor declarado que hubieren entregado en las condiciones determinadas por su reglamentación para los envíos de la misma clase. Sin embargo, se mantendrá la responsabilidad:

- 1.1 cuando se hubiere constatado una expoliación o una avería antes o durante la entrega del envío;
- 1.2 cuando, si la reglamentación interna lo permitiere, el destinatario o, dado el caso, el expedidor –si hubiere devolución a origen–, formulare reservas al recibir un envío expoliado o averiado;
- 1.3 cuando, si la reglamentación interna lo permitiere, el envío certificado hubiere sido distribuido en un buzón domiciliario y el destinatario declarare no haberlo recibido;
- 1.4 cuando el destinatario o, en caso de devolución a origen, el expedidor de una encomienda o de un envío con valor declarado, a pesar de haber firmado el recibo regularmente, declarare sin demora al operador designado que le entregó el envío haber constatado un daño; deberá aportar la prueba de que la expoliación o la avería no se produjo después de la entrega; la expresión «sin demora» deberá interpretarse de conformidad con la legislación nacional. (subrayado fuera de texto).

2. Los Países miembros y los operadores designados no serán responsables:

- 2.1 en caso de fuerza mayor, bajo reserva del artículo 15.5.9;
- 2.2 cuando su responsabilidad no hubiere sido probada de otra manera y no pudieren dar cuenta de los envíos, debido a la destrucción de los documentos de servicio por un caso de fuerza mayor;
- 2.3 cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del expedidor o proviniere de la naturaleza del contenido; (subrayado fuera de texto)
- 2.4 cuando se tratare de envíos que caen dentro de las prohibiciones indicadas en el artículo 18;
- 2.5 en caso de confiscación, en virtud de la legislación del país de destino, según notificación del País miembro o del operador designado del país de destino;
- 2.6 cuando se tratare de envíos con valor declarado con declaración fraudulenta de valor superior al valor real del contenido;
- 2.7 cuando el expedidor no hubiere formulado reclamación alguna dentro del plazo de seis meses a contar del día siguiente al del depósito del envío;
- 2.8 cuando se tratare de encomiendas de prisioneros de guerra y de internados civiles;
- 2.9 cuando se sospechare que el expedidor ha actuado con intención fraudulenta, con la finalidad de cobrar una indemnización.

3. Los Países miembros y los operadores designados no asumirán responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que éstas fueren formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos sujetos a control aduanero.

CAUSALES EXONERATIVAS DE RESPONSABILIDAD

Tanto la doctrina como la jurisprudencia le han dado la posibilidad al demandado de defenderse probando diligencia y cuidado, o inexistencia del nexo causal, o la existencia de una causal exonerativa de responsabilidad, comúnmente conocida como causa extraña. Así, según el régimen de responsabilidad aplicable, el demandado tiene la posibilidad de escoger entre varias alternativas para exonerarse. Por tanto, para mi representada como se ha puesto en conocimiento del despacho no existe ningún tipo de responsabilidad por incumplimiento. Lo anterior, conforme a:

- **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL HECHO DE UN TERCERO:**

Esta causal de exoneración parte del supuesto inicial según el cual el causante directo del daño es un tercero ajeno a las partes intervinientes en el juicio de responsabilidad. No son terceros las personas a quienes además del demandado, la ley adjudica responsabilidad solidaria y que por ende, resultan coobligados. Jurídicamente solo es tercero alguien extraño, por quien no se debe responder, es decir, no vinculado con el sujeto contra el que se dirige la acción resarcitoria. A este respecto ha establecido el Consejo de Estado, Sección Tercera, en



sentencia del 26 de marzo de 2008, expediente 16530 y Consejo de Estado, Sección Tercera, en sentencia del 18 de febrero de 2010, expediente 17179.

“Por otra parte, en relación con la causal de exoneración consistente en el hecho de un tercero, la jurisprudencia de esta Corporación ha señalado que la misma se configura siempre y cuando se demuestre que la circunstancia extraña es completamente ajena al servicio y que este último no se encuentra vinculado en manera alguna con la actuación de aquél”.

La jurisprudencia contenciosa ha considerado que para que se presente la figura del hecho del tercero como causal de exoneración de responsabilidad, es necesario que confluyan los siguientes elementos:

- 1) debe ser un hecho exclusivo del daño producido, y
- 2) debe ser un hecho producido por circunstancias imprevisibles e irresistibles.

El hecho del tercero debe ser causa exclusiva única y determinante del daño para que se convierta en exoneratorio de responsabilidad. El supuesto más común del hecho del tercero es aquel en el cual la participación de alguien extraño al demandante y al demandado fue la verdadera causa del daño, y en este sentido se configura una inexistencia del nexa causal.

En torno al tema analizado, cabe recordar el fallo del 24 de agosto de 1989, expediente 5693 [...] cuyos apartes pertinentes contienen: *La doctrina es unánime al considerar que para el hecho del tercero pueda configurarse como causal de exoneración de responsabilidad, es indispensable que pueda tenerse como causa exclusiva del daño, producida en tales circunstancias que sea imprevisible e irresistible para que reúna las características de una causa extraña, ajena a la conducta de quien produjo el daño. Se hace notorio que el hecho del tercero deba ser imprevisible puesto que si puede ser prevenido o evitado por el ofensor, le debe ser considerado imputable conforme al principio según el cual “no evitar un resultado que se tiene la obligación de impedir, equivale a producirlo”. Y debe ser irresistible puesto que si el causante del daño puede válidamente oponerse a él y evitarlo, luego no lo puede alegar como causal de exoneración³⁰. En este orden de ideas, resulta evidente cómo para la jurisprudencia del Consejo de Estado, el hecho del tercero debe revestirse de los requisitos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad para que pueda ser considerado como una causa extraña que pueda impedir la imputación.*

- **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL HECHO DE LA VÍCTIMA:**

Esta figura exonerativa parte de la siguiente consideración: quien ha concurrido con su comportamiento por acción o por omisión, con culpa o sin ella, a la producción o agravamiento del daño sufrido, debe asumir las consecuencias de su actuar.

En derecho positivo existen dos normas que se refieren a la aplicación de esta causal: El artículo 2357 del Código Civil que establece que: *“La apreciación del daño está sujeta a reducción si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente”*, y el artículo 70 de la Ley 270 de 1996 Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, que establece que: *“El daño se entenderá como debido a culpa exclusiva de la víctima cuando ésta haya actuado con culpa grave o dolo, o no haya interpuesto los recursos de Ley. En estos eventos se exonerará de responsabilidad al Estado”*.

El hecho de la víctima como causal exoneratoria de acuerdo con lo establecido en el artículo 2357 del Código Civil no debe ser necesariamente culposo, a diferencia de la causal exoneratoria establecida en el artículo 70 de la Ley 270 de 1996 y que se aplica a los regímenes especiales cobijados por esa Ley, puesto que de la lectura de esa norma se observa claramente una calificación subjetiva de la conducta de la víctima del daño. Así las cosas, las referencias que se harán a continuación aluden a la causal exoneratoria que se desprende de la norma general establecida en el Código Civil. A pesar de que algún sector de la doctrina exige que para que sea exoneratorio el comportamiento de la víctima debe ser necesariamente culposo, algunos fallos del Consejo de Estado, han sostenido lo contrario.

En sentencia del 9 de junio de 2005 se estableció que la culpa de la víctima como exonerante de responsabilidad presupone su comportamiento como exclusivo, es decir, como autor único de su propio daño, sin importar si responde a: voluntad, dolo o accidentalidad; a diferencia de otros Derechos, que se sustentan en el aspecto intencional un parámetro distintivo entre el hecho (sin voluntad) y la culpa (intención o dolo) exclusivos de la

víctima. En el Derecho Colombiano se evalúa si en el resultado la víctima fue la única causa en la producción de su propio daño, evento en el cual no hay responsabilidad; pero si la víctima sólo coparticipó en la producción de su propio daño, hay lugar a que en la apreciación del daño se reduzca el monto indemnizatorio en la parte en que le es imputable (art. 2357 C. C.).

Así las cosas, es preferible denominar de forma genérica a esta causal exoneratoria como "hecho de la víctima" más que a "culpa de la víctima", teniendo en cuenta el carácter objetivo de la con causalidad con la cual actúa la víctima en la producción de su propio daño. Cuando hablamos del hecho de la víctima, nos referimos a una causal que impide efectuar la imputación en el sentido de que si bien es cierto que puede ser que el demandado haya causado el daño física o materialmente, el mismo no puede serle imputable en la medida en que el actuar de la víctima que le resultó extraño, imprevisible e irresistible lo llevó a actuar de forma que causara el daño, razón por la cual el mismo es imputable desde el punto de vista jurídico a la víctima y no al demandado.

Como se ha expuesto durante la presente, Servicios Postales Nacionales S.A. en calidad de demandada es ajena a cualquier responsabilidad que por parte de los demandantes pretenden invocar. Asimismo, mi representada durante la prestación del servicio **CUMPLIÓ** a cabalidad el contrato de prestación de servicios suministrado mediante la Guía No. **CP002030172CO**, de conformidad al artículo 30 de la Ley 1369 de 2009 "*Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.*" (subrayado fuera de texto). Por lo tanto, mi representada al desconocer el estado de las obras de arte al momento de recepcionarlas ya que las mismas como bien lo dice en el hecho tercero del libelo de la demanda fueron embaladas adecuadamente, no hay existencia de responsabilidad por incumplimiento. Igualmente, no existe evidencia física de lo manifestado por los demandantes. No obstante, también es viable manifestar al Despacho que:

1. Dentro de la demanda no existe manifestación de vulneración al embalaje sino directamente a las obras de arte; situación que se hace más dudosa por parte de los demandantes. Ya que si hubiese existido un adecuado embalaje, tal como es atribuido por los demandantes en el hecho tercero, las novedades presentadas en las obras de arte no hubiesen existido y, como es de observarse, tampoco existe evidencia de lo manifestado por los mismos.

2. Existe incongruencia en el reclamo de novedades realizada por el destinatario, ya que en correo de fecha 20 de marzo de 2017 el destinatario manifiesta: "*Hola buenas tardes, mi queja y reclamación es por que soy el propietario de el vio (sic) 1Z100FY90478868940 son 14 obras de arte, el cual ya llego a mi domicilio, pero **me hace falta una obra y otra llegó dañada por el corte de un cuchillo o navaja (...)***" Dentro de la misma, no se evidencia reclamo por 4 obras de arte ni mucho menos "enmugrecidas", tampoco se manifiesta reclamo por alteración en el embalaje. Adicional, existe la posibilidad que al retirarse el "embalaje adecuado", se haya retirado de manera brusca con un objeto cortopunzante provocando la anomalía registrada por el destinatario. (Negrilla fuera de texto).

En consecuencia, al no probarse **RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO**, existe carencia en el objeto de la demanda. Por tanto, no puede haber condena por daños y perjuicios a favor de los demandantes

PRUEBAS

DOCUMENTALES

- Respuesta emitida por el Coordinador de PQR Internacional
- Manual de Encomiendas Postales (medio magnético)
- Manual de Envíos Postales (medio magnético)
- Guía de Manipulación, Embalaje, Transporte y Almacenamiento de Bienes Culturales Muebles (medio magnético)

INTERROGATORIO DE PARTE

Sírvase señor Juez citar al señor, **DIEGO FERNANDO ARIAS BETANCUR Y JULIO CESAR GALVIS BENAVIDES**, para que absuelvan en interrogatorio que se formulará en la correspondiente audiencia sobre los hechos de la demanda y los de este escrito de contestación y las excepciones propuestas.

ANEXOS

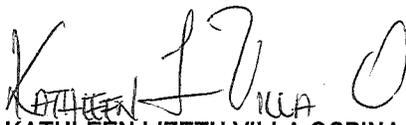
- Poder
- Certificado de existencia y representación legal
- Los documentos enunciados en el acápite de pruebas.
- Copias para Traslado y archivo.

NOTIFICACIONES

Me permito manifestar a su señoría que recibiré notificaciones en la Avenida 3N # 52 – 33 de la ciudad de Cali Valle. Correo electrónico: kathleen.villa@4-72.com.co. Teléfono: 489 16 47 extensión 2091

Mi representada recibirá notificaciones en la Diagonal 25G No. 95A - 55 Bogotá D.C. Correo electrónico judicial: notificaciones.judiciales@4-72.com.co

Del Señor Juez,


KATHLEEN LIZETH VILLA OSPINA
Apoderada Judicial
C.C. 1.118.294.671 de Yumbo (V)
T.P. 254.699 del C.S.J.