

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., doce (12) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2024 00352 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **DORIS BAUTISTA SARMIENTO** contra **ZAI CARGO S.A.S y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-SIC**. En consecuencia, se ordena:

1. Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.

2. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

AP

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez

Juzgado Municipal

Civil 035

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **6314a4707d60552a8a550b6fe75bfcfedf4cea379e5b0654933bc211b124d55**

Documento generado en 13/03/2024 01:26:44 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., veintiuno (21) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2024 00352 00

Atendiendo la respuesta dada por Zai Cargo S.A.S. y la Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentra la necesidad de vincular a **Coordinadora Mercantil S.A. y la Superintendencia de Transporte**, para que se manifiesten respecto a los hechos base del amparo presentado.

A efectos de lo anterior, se concede el término de un (1) día, contado a partir de la notificación que se les realice.

Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

AP

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez

Juzgado Municipal

Civil 035

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **ba6fddf6db67aaaa14b19c8ca9c642e3eecedffabc2808ea5ac0e6bbcf486321**

Documento generado en 21/03/2024 09:29:46 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., primero
veinticuatro (2.024)



(1º) de abril de dos mil

CLASE DE PROCESO : ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE : DORIS BAUTISTA SARMIENTO
ACCIONADO : ZAI CARGO y la SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO SIC.
RADICACIÓN : 11001 40 03 035 **2024 00352 00**

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

I. ANTECEDENTES

Doris Bautista Sarmiento presentó acción de tutela contra la **Zai Cargo S.A.S y la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC.**, solicitando le sea amparado su derecho fundamental a la petición

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de manera concisa se citan a continuación:

1.1.- Que el 20 de febrero de 2024, presentó solicitud a las accionadas por negligencia en la entrega a su destinatario de encomienda proveniente desde los Estados Unidos con destino a la ciudad de Bogotá-Colombia, según el número de guía No. 1504184.

1.2. Que desde el día en que radicó la petición a la fecha de la presentación de la acción de tutela no ha recibido una respuesta de fondo a la solicitud, situación según la accionante desconoce los términos legales y constitucionales para dar respuesta a la petición presentada.

II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 12 de marzo de 2024, se ordenó la notificación de las entidades accionadas, a efectos de que ejercieran su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

Del mismo modo, se ordenó la vinculación de Coordinadora Mercantil S.A. y la Superintendencia de Transporte para que se manifestaran sobre los hechos base del amparo presentado.

2.1.- Zai Cargo S.A.S

2.1.1.- Manifiesta que no ha vulnerado el derecho de petición de la accionada teniendo en cuenta que, siempre la ha mantenido informada y ha atendido sus solicitudes a través de los canales de comunicación.

2.1.2.- Respecto a los hechos expuso que, es cierto que el 23 de noviembre de 2023 recibió por parte de su aliado World Logistics en Laguna Hills-California-Usa- un paquete que remite la Sra. Doris Bautista para Bogotá-Colombia a la Sra. Amparo Duarte con un peso de 41 kilos y declarando un contenido de ropa y zapatos usados. El mismo fue asegurado por Usd \$300.

2.1.3.- Que el 1 de diciembre de 2023 el paquete fue presentado a la autoridad aduanera en Bogotá recibiendo el levante por parte de funcionarios de la DIAN y siendo trasladado a las bodegas de ZAI cargo S.A.S, para su entrega al destinatario Final, seguido, el paquete es entregado a su interconectante autorizado coordinadora Mercantil para que realizará la última milla bajo la guía No. 49060297092, no obstante, el 2 de diciembre de 2023, esta última informó la novedad del deterioro del envío en el transporte.

2.1.4.- Que el remitente olvido informar que además de ropa y zapatos usados en su caja estaba enviado un frasco de aceite producto que por la manipulación de la caja termino estallándose y afectando todo el contenido.

2.1.5.- Que la Sra. Amparo Duarte se informó de la novedad que presentó el paquete y el motivo de la devolución a las bodegas de coordinadora para su revisión.

2.1.6.- Que el 18 de diciembre se le informó sobre la afectación del contenido total del envío y se le indica el procedimiento para que presentara su PQR a fin de solicitar indemnización, no obstante, a la insinuación de su parte de presentar PQR la señora Amparo fue enfática en manifestar que no deseaba indemnización si no que quería que se le entregará la caja en el estado que estuviese.

2.1.7.- Atendiendo a la solicitud y debido a las vacaciones de fin de año, finalizando el mes de enero Coordinadora le envió unas imágenes fotográficas que dicen corresponder a la caja en cuestión y adicionalmente informa que debido a la novedad él envió se traslada a la ciudad de Medellín a un área denominada control de salvamentos.

2.1.8.- De tal manera, que ha realizado las gestiones necesarias para lograr recuperar el envío en el estado en que estuviese sin obtener resultado.

2.1.9. Por lo dicho, pretende que se nieguen las pretensiones invocadas por la accionante invocadas en el escrito de tutela, toda vez que, ha realizado las gestiones necesarias para cumplir, evitando que se vulneren o pongan en riesgo sus derechos fundamentales.

2.2.- Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

Actuando a través del coordinador del grupo de gestión judicial, advirtió al Despacho que, el 19 de febrero de 2024, la accionante presentó una denuncia (24-73300) en la que solicitó la intervención de la entidad en su controversia, contra el operador postal Zai Cargo S.A.S., en relación con la omisión de entrega de un paquete proveniente del exterior, la cual se está tramitando como tal y se encuentra en etapa de averiguación preliminar, etapa en la cual se analiza, a partir de las evidencias que obren en el expediente para determinar si existe o no alguna presunta vulneración al Régimen de Protección de los Derechos de usuarios de servicios postales, y, si se hace precedente el inicio de una actuación administrativa sancionatoria en contra del operado denunciado, en atención a que el escrito presentado bajo el radicado NO. 24-73300 por el demandante ante esta autoridad corresponde a una denuncia y no a un derecho de petición.

De manera que, las investigaciones administrativas de tipo sancionatorio, en el cual debe garantizarse el respeto por las etapas establecidas en el CPACA, lo anterior, con el fin de dar cumplimiento al "Derecho de turno", con el fin de atender en orden de llegada las denuncias presentadas, teniendo en cuenta los términos legales para la resolución de estas.

Por todo lo anterior, solicita se declare que no ha vulnerado los derechos fundamentales de la accionante y como consecuencia se ordene su desvinculación.

2.3.- Coordinadora Mercantil S.A. y la Superintendencia de Transporte.

Pese a estar debidamente vinculadas y notificadas guardaron silencio respecto a los hechos relacionados en el escrito de tutela.

III. CONSIDERACIONES

3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la promotora del amparo solicita la protección de su derecho fundamental a la petición.

Atendiendo lo anterior, recuérdese que la Constitución prevé la posibilidad de elevar peticiones ante entidades públicas o particulares encargados de la prestación de un servicio público servicios públicos. A efectos de garantizar la protección y efectividad del derecho de petición, se exige que la solicitud presentada sea resuelta de manera oportuna. Ante la carencia de tal respuesta, se vería infringida la garantía del art. 23 superior.

Al respecto, también ha reiterado el alto Tribunal Constitucional, a través de sus Salas de Revisión, lo siguiente en cuanto al derecho de petición:

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, o las organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.¹

El derecho de petición escrito, regulado en la Ley 1755 de 2015, estableció los términos a efectos de dar respuesta a una petición así:

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

¹ Sentencia T 426 de 1992 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Ahora, ha considerado la jurisprudencia constitucional que la respuesta no es una cualquiera, sino que esta debe reunir unos determinados requisitos, a fin de entenderse como garantizada el derecho fundamental a la petición. Las características en mención, se pueden concluir como oportunidad, resolución de fondo, de manera clara y congruentemente, y que dicha respuesta sea efectivamente notificada a la parte petente; al respecto, la sentencia T 149 de 2013, con ponencia del Magistrado Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez, destacó lo siguiente:

4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales- **resolución de fondo, clara y congruente-, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición.** Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

4.5.2. Respecto de la **oportunidad de la respuesta**, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, **ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.**

[...]

4.5.3. Asimismo, **el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo.** Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.

Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.

4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Descendiendo al caso objeto de estudio, se encuentra plenamente acreditado que la accionante formuló derecho de petición dirigido a la Entidad enjuiciada, la cual le fue radicada el 20 de febrero de 2024². El escrito remitido solicitaba:

El envío efectivamente llegó a sus bodegas, pero nunca ustedes por negligencia manifiesta impericia o por algún delito, llegaron al destino final, se ignora si sus funcionarios se robaron el envío.

Al indagar por el destino del mismo ustedes informaron que la caja llegó en mal estado y deteriorada y es la fecha que no volvieron a hacer ninguna manifestación, al respecto, obligándome a pensar que si no fue la empresa a quien me dirijo, fueron sus funcionarios los que se la robaron, ocasionándome daños y perjuicios y deterioro patrimonial, que estimo **en US\$ 4.000.**, y que exijo se me reembolsen, y poner fin a este nefasto conflicto que ustedes propiciaron por negligencia e impericia manifiesta.

Ahora bien, en revisión del plenario, se tiene que pese a que la accionada **Zai Cargo S.A.S.**, se pronunció en la contestación de la acción de tutela sobre los hechos originarios del amparo solicitado aportando las constancias de las gestiones adelantadas en el trámite para la entrega final del paquete proveniente de los Estados Unidos con destino a la Ciudad de Bogotá y la información de los canales dispuestos con el fin de estudiar el pago de una posible indemnización, no hay evidencia que las mismas hayan sido puestas en conocimiento de la accionada **Doris Bautista Sarmiento** *máxime*, cuando a la fecha se encuentra vencido el plazo legal para emitir la respuesta correspondiente.

Por tanto y sin mayor análisis, teniendo en cuenta de igual manera que ha vencido el término perentorio para dar respuesta al derecho de petición, siendo este fijado en quince (15) días por regla general y, ante la omisión de respuesta al escrito presentado por **Doris Bautista Sarmiento**, se ordenará a **Zai Cargo S.A.S.**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas –contado a partir de la notificación de la presente–, proceda a dar respuesta a la petición presentada el 20 de febrero de 2024, y que tal contestación sea efectivamente notificada a la accionante.

Sobre lo anterior, se hace la salvedad a la parte accionante respecto de la respuesta, que aquella "no implica la respuesta favorable a las pretensiones del solicitante"³, luego, teniendo en cuenta el marco en el cual se elevó la petición, esto es, una acreencia laboral, puede ventilar su inconformidad ante las autoridades administrativas o judiciales respectivas.

IV. DECISIÓN:

² Folio 6 01Demanda.pdf

³ Sentencia T 464 de 1996, M.P. Dr. José Gregorio Hernández Galindo

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta y Cinco Civil Municipal de Bogotá D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición vulnerado a **Doris Bautista Sarmiento**, por parte de **Zai Cargo S.A.S**, por las razones expuestas en la parte motiva de éste proveído.

SEGUNDO: ORDENAR a **Zai cargo S.A.S**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas –contado a partir de la notificación de la presente-, proceda a dar respuesta a la petición presentada el 7 de marzo de 2023, y que tal contestación sea efectivamente notificada al accionante.

TERCERO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: DISPONER la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada esta providencia.

Notifíquese y cúmplase.

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA**

AP

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez

Juzgado Municipal

Civil 035

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **8d4a4a02f06c10bc86acaa81730bd296aa74e251a7e5d40b43694b20f1ec50c5**

Documento generado en 02/04/2024 02:23:57 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>