



Bogotá, D. C., nueve (09) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00341-00
Accionante:	ROBERTO DE CASTRO ARIZA
Accionado:	SERVIENTREGA S.A.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

Conforme con el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por Roberto de Castro Ariza en contra de SERVIENTREGA S.A.

I. ANTECEDENTES

El accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- Realizó el envío de un paquete por medio de la compañía accionada el 29 de noviembre de 2022 el cual fue identificado con el número de guía 9138447692. El paquete se extravió.
- El 25 de enero de 2023, le asignaron número de radicado a su solicitud de información sobre el estado del envío, así: 7128230000000761. Se le informó que la accionada contaría con quince (15) días hábiles para pagar la indemnización reclamada por extravío, pérdida y/o expoliación del objeto postal.
- El 17 de febrero de 2023, Servientrega respondió la solicitud referida. En dicho documento Servientrega no se pronunció respecto de la supuesta indemnización a la que tendría derecho por el extravío del paquete. Indicó que, ni siquiera se hizo mención al paquete remitido ni se hizo referencia a su estado.
- Inconforme con la respuesta, presentó recurso de reposición ante Servientrega el 2 de marzo de 2023, solicitando información y respuestas respecto del paquete con guía No. 9138447692 modificado a 67733753.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

- El 22 de marzo de 2023, Servientrega envió un correo al suscrito, solicitando una prórroga de 15 días para resolver el recurso de reposición.
- La accionada no ha resuelto el recurso de reposición presentado el 02 de marzo de 2023.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera sus derechos fundamentales. Solicita la tutela de su derecho y que, en consecuencia, se ordene a la accionada resolver el recurso de reposición interpuesto.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 24 de abril de 2023, disponiendo notificar a la accionada SERVIENTREGA S.A. y vinculando de oficio A TREINTA TECNOLOGÍA S.A.S., NETCOME WIRELESS S.A.S., SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), con el objeto que se manifestaran sobre la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada y vinculadas reposan en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia

Es competente este Despacho Judicial para decidir esta acción de tutela con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el debido proceso de ROBERTO DE CASTRO ARIZA por parte de la accionada SERVIENTREGA S.A. toda vez que la empresa accionada no ha resuelto el recurso de reposición formulado por el accionante?



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Según las pruebas que reposan en el expediente no se advierte vulneración del debido proceso en relación con este punto, toda vez que la empresa accionada resolvió el recurso de reposición interpuesto.

¿se vulneró el debido proceso de ROBERTO DE CASTRO ARIZA por parte de la accionada, SERVIENTREGA S.A., toda vez que la empresa accionada durante el procedimiento de la reclamación no dio aplicación al inciso tercero artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011?

Según las pruebas que reposan en el expediente sí se vulneró el derecho al debido proceso del accionante, toda vez que la empresa accionada durante el procedimiento de la reclamación no dio aplicación al inciso tercero artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011.

3. Caso concreto

Roberto de Castro Ariza promovió acción de tutela para que se protejan sus derechos fundamentales y se ordene a la accionada resolver el recurso de reposición interpuesto, en relación con una reclamación por indemnización por la prestación del servicio postal.

La accionada contestó la acción de tutela informando al juzgado que **(consecutivo N° 20)**: *“En consideración a que, el bien jurídico tutelado, consistente en la presunta omisión en la contestación a un Derecho de Petición, el cual, se encuentra amparado por la Constitución Política Colombiana y, reglamentado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, resulta sumamente imperativo aclarar que, fue efectivamente resuelto en los días trece (13) y diecisiete (17) de febrero de dos mil veintitrés (2023), veintidós (22) y treinta (30) de marzo de dos mil veintitrés (2023). No obstante lo anterior, vale la pena recordar que, el Derecho de Petición no implica respuesta favorable a la solicitud presentada, per se, a que frente al Derecho de Petición, debe haber una respuesta de fondo y oportuna para el peticionario; en palabras más ciertas, esto no implica imperativamente que, la Entidad Peticionada, en este caso SERVIENTREGA S.A., deba dar una respuesta favorable de acuerdo con lo pedido, como expresamente ha clarificado las altas cortes del estamento Jurídico Nacional.*

En este caso, el juzgado advierte vulneración del derecho al debido proceso del accionante en el curso de la reclamación para la indemnización por pérdida, avería y/o expoliación del objeto postal. Está acreditado que, contrario a lo sostenido por el accionante, la empresa accionada sí resolvió el recurso de reposición presentado. No obstante, aunque resolvió el recurso de reposición



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

interpuesto por el accionante, no se dio cumplimiento al inciso tercero artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011. A continuación, los fundamentos de esta tesis:

(i) La accionante presentó una reclamación ante Servientrega por el extravío de una encomienda que remitió a través de esa empresa de servicio postal. En esta reclamación se solicitó, indemnización por la pérdida de los objetos remitidos a través del servicio postal. A esta reclamación le fue asignado el radicado 7128230000000761 de 25 de enero de 2023.

(ii) Está acreditado que, el 17 de febrero de 2023, Servientrega respondió la solicitud con radicado número 7128230000000761. En esta respuesta se explicó al usuario las gestiones realizadas por Servientrega. Toda vez que se trata de una reclamación que se enmarca en el procedimiento establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, se indicó expresamente que contra la referida decisión procedían los recursos de reposición ante Servientrega y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, se indicó la forma y plazo para presentar los recursos (Recursos que proceden con la presente decisión empresarial).

(iii) Inconforme con esta decisión, el accionante **formuló únicamente recurso de reposición**. En el referido recurso, solicitó: “1. *Recibir la actualización debida y diligente respecto del presente proceso. Acá es necesario que nos indiquen i) dónde se encuentra el computador intercambiado por error (enviado con número de guía 9147003568), ii) qué día será enviado de vuelta a nuestra dirección principal (Calle 97 A # 13 A -57), y iii) qué día lo podremos recibir. Adicionalmente, es fundamental que, independientemente del retraso y los problemas presentados, el computador se encuentre en perfecto estado, tal y como fue enviado desde el primer momento. 2. En caso de no ser posible la localización de dicho pedido, o no recibir notificación alguna sobre el mismo, será necesario que Treinta Tecnología S.A.S. perciba la indemnización económica por el valor comercial del computador extraviado que se encuentra bajo su custodia, cuidado y responsabilidad*”.

(iv) De conformidad con el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificada por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, “**siempre** que el usuario presente ante el operador postal **un recurso de reposición**, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo”. Sobre este punto, la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección al consumidor, ha señalado que: “cuando se presente únicamente el recurso de reposición, el



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

operador deberá informar al usuario el derecho que tiene de presentar en subsidio de éste, el recurso de apelación. Dicha información debe ser expresa y verificable. Para tal efecto, cuando el recurso de reposición sea presentado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, el operador deberá entregar un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición”¹.

(v) No consta en el expediente que Servientrega, ante la recepción del recurso de reposición presentado por el accionante, hubiera dado aplicación al artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011. No está acreditado que le hubiera informado al usuario de manera expresa y verificable que también podía presentar el recurso de apelación y dejar constancia de la elección del usuario. En efecto, al resolver el recurso de reposición, la referida empresa postal manifestó que: *“nos permitimos decidir de fondo respecto al recurso de REPOSICIÓN interpuesto, toda vez que frente al recurso de APELACIÓN SE GUARDÓ SILENCIO por la parte recurrente, por lo que se entiende no presentado a pesar de haber sido informado sobre la oportunidad de presentación de estos, mediante decisión a su PQR de fecha 17 de FEBRERO de 2023”*. Si bien, en la respuesta referida se indicaron los recursos procedentes, lo cierto es que ante la presentación únicamente del recurso de reposición no se dio aplicación a la referida norma. Esto es, la información de los recursos procedentes al contestar la reclamación no eximía a la empresa de servicio postal de dar aplicación a la norma en comento cuando recibió únicamente el recurso de reposición contra la respuesta del 17 de febrero de 2023.

(vi) El 30 de marzo de 2023, la accionada resolvió el recurso de reposición que promovió el accionante y también acreditó que notificó vía correo electrónico a Roberto de Castro Ariza de lo decidido (**páginas 67, 77 y 78 consecutivo N° 20**). En atención al recurso de reposición, la referida empresa accedió a *“la indemnización en favor del usuario, bajo los parámetros establecidos en el artículo 25 numeral (3º) literal (i) de la ley 1369 del 2009, y demás normas concordantes. **En consecuencia se efectuará la devolución del dinero en EFECTIVO por la suma de CIENTO CUARENTA Y MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$141.500.00)**, Monto correspondiente al valor de los fletes cancelados Los mencionados dineros serán entregados en nuestra red de centros de soluciones autorizados a nivel Bogotá, para coordinar su pago, agradecemos comunicarse vía WhatsApp 3162997498 link <https://wa.me/message/IFCKPH5ZXDU6F1> o escaneando el código QR, en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 04:30 pm: (...)*”. Así las cosas, está

¹ <https://www.sic.gov.co/servicios-postales>.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
**JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**
Cundinamarca

acreditado que el supuesto de hecho sobre el cual se basó la tutela, no es cierto. Para la fecha de presentación de la tutela, el accionante ya conocía de las resultas del recurso de reposición interpuesto en el marco de la reclamación y solicitud de indemnización por pérdida, extravío y/o expoliación de los objetos postales.

No obstante, como se indicó, el juzgado advierte vulneración del derecho fundamental al debido proceso del accionante en el trámite de la reclamación formulada por el accionante ante la empresa de servicio postal accionada toda vez que, ante la interposición exclusiva del derecho de reposición, no se dio aplicación aplicación al artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011. Con este proceder de la autoridad postal accionada, el actor perdió la oportunidad de solicitar que la decisión de la empresa de servicio postal fuera estudiada de fondo por la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del recurso de apelación. Por lo anterior, se amerita la intervención del juez constitucional. En consecuencia, se concederá la protección del derecho al debido proceso del accionante en el curso del trámite de la reclamación por indemnización adelantada ante la entidad accionada de conformidad con el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, se ordenará a SERVIENTREGA dejar sin valor y efecto el recurso de reposición resuelto el 30 de marzo de 2023 para que, en su lugar, de cumplimiento al inciso tercero del artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, esto es, informarle al accionante en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo. Una vez se haya dado cumplimiento a lo anterior, la entidad accionada deberá resolver el recurso de reposición interpuesto y conceder el recurso de apelación, en caso de que se hubiere interpuesto por el accionante y que el recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

FALLA

PRIMERO: CONCEDER la acción de tutela promovida por **ROBERTO DE CASTRO ARIZA**.

SEGUNDO: ORDENAR al accionado **SERVIENTREGA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas proceda a dejar sin valor y efecto el recurso de reposición presentado por **ROBERTO DE CASTRO ARIZA** resuelto



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

el 30 de marzo de 2023 para que, en su lugar, **SERVIENTREGA S.A.** de cumplimiento al inciso tercero del artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, esto es, informarle al accionante en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente (Superintendencia de Industria y Comercio) decida de fondo.

Una vez se haya dado cumplimiento a lo anterior, la entidad accionada deberá resolver el recurso de reposición interpuesto en el término indicado inciso primero del artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 y conceder el recurso de apelación, en caso de que se hubiere interpuesto por el accionante y que el recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones.

TERCERO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037

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: **a7baaff13c1a54ef48e7fa82ea7d92a82d198b40d9bedf111dd46ba709da9d00**

Documento generado en 09/05/2023 06:29:07 PM

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