



Bogotá D.C.

10

Doctor  
**FREDY AMADO ANGULO**  
Jefe Nacional de Peticiones, Quejas y Recursos  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES DE S.A.  
DIAGONAL 25G N. 95A-55 BOGOTA  
BOGOTA D.C. COLOMBIA

**Asunto:** Radicación: 13-178269- -2-0  
Trámite: 113  
Evento:  
Actuación: 440  
Folios: 6

Apreciado Doctor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

### 1. Objeto de la Consulta

Manifiesta en su escrito lo siguiente: "(...) solicito su orientación sobre si el derecho a la citada indemnización opera como un derecho adquirido por el usuario en virtud del servicio contratado o por el contrario se debe esperar a que éste solicite la indemnización para que le sea reconocida".

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.



## 2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Servicios Postales

De acuerdo con el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de servicios postales cuenta con las siguientes funciones:

37. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales, dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten y resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios.
38. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de peticiones, quejas y recursos -PQR-y solicitudes de indemnización no atendidas adecuadamente por los operadores de servicios postales dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.<sup>1</sup>
39. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales.

### 2.1. Solicitud de indemnizaciones

El artículo 3 de la Resolución CRC 3038 de 2011, señala las siguientes definiciones:

**Contrato de prestación del servicio postal:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso.

(...)

**Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

(...)

<sup>1</sup> Esta función empezará a regir a partir del 12 de abril de 2012 de conformidad con el artículo 84 de la ley 1480 de 2011, toda vez que el artículo 79 de la mencionada Ley modificó el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, incluyendo la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

**Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del un servicio postal, como remitente o destinatario.

En el acuerdo para la suscripción del contrato de prestación de servicios de postales se crean derechos y obligaciones para las partes; en el caso del operador de servicio de postales su obligación es la prestación del servicio en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, y en el caso del usuario pagar la tarifa del servicios postal contratado.

El artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, señala lo siguiente respecto a los derechos de los usuarios remitentes:

**DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES.** Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

(...)

3. Percibir las siguientes indemnizaciones:

a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario<sup>2</sup>, no habrá lugar a indemnización.

(...)

c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.

d) En el servicio de correo prioritario<sup>3</sup>, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

f) Los operadores de mensajería expresa<sup>4</sup> responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:

<sup>2</sup> El artículo 2.1.1.1.2 de la Ley 1369 de 2009 define envíos no prioritarios de correo así: "Envíos en los cuales el remitente ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento."

<sup>3</sup> El artículo 2.1.1.1.1 de la Ley 1369 de 2009 define los envíos prioritarios de correo así: "Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento."

- i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.
- ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

Por lo anterior, la ley establece que dentro de los derechos de los remitentes se encuentra la de obtener el pago y reconocimiento de las indemnizaciones por el incumplimiento de las condiciones contractuales o por la pérdida<sup>5</sup>, expoliación<sup>6</sup> o avería<sup>7</sup> del envío de acuerdo a la clase de servicio contratado.

El artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, modificado por el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011, señala el procedimiento para el trámite de la solicitud de indemnización en los siguientes términos:

*"Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del*

---

<sup>4</sup> El artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009 define el servicio de mensajería expresa así: "Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

*El servicio de mensajería expresa debe contar al menos con las siguientes características:*

- a) Registro individual. Todo servicio de mensajería expresa debe tener un número de identificación individual que cumpla las veces de admisión o guía.
- b) Recolección a domicilio. A solicitud del cliente.
- c) Curso del envío: Todo envío de mensajería expresa debe cursar, con una copia del recibo de admisión adherido al envío.
- d) Tiempo de entrega. El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.
- e) Prueba de entrega: Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
- f) Rastreo. Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega."

<sup>5</sup> **Pérdida.** Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.

<sup>6</sup> **Expoliación.** Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.

<sup>7</sup> **Avería.** Es el daño que, en manos del operador, ha sufrido el objeto

*servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.*

*"Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.*

*"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."*

Por su parte, el artículo 25 de la Resolución CRC 3038 de 2011 señala lo siguiente respecto al término para presentar las solicitudes de indemnización:

**TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación, o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

Parágrafo: Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

La normativa exige que los usuarios presenten las solicitudes de indemnización de manera verbal o escrita ante el operador de servicios postales a través de su página

web, su línea o líneas telefónicas y en todos sus puntos de atención. Así mismo, en relación con las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales, de conformidad con el artículo 25 de la resolución CRC 3038 de 2011.

### 3. Conclusión

Los usuarios de los servicios postales tienen derecho al reconocimiento y pago de una indemnización por la pérdida de sus objeto postales y su valor dependerá del tipo de servicio contratado con el operador de servicios postales, para lo cual, deberá presentar la respectiva solicitud de manera escrita o verbal y por cualquier medio tecnológico dispuesto para ello por el operador y en caso de ser procedente deberá pagarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. Si el usuario no está conforme con el valor reconocido como indemnización podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante el mismo operador.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Atentamente,



**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Carolina Garcia  
Revisó: William Burgos  
Aprobó: William Burgos