

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: 17-33774-1  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

**Respetado(a) Señor (a):**

**[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]**

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## **1. OBJETO DE LA CONSULTA**

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación de fecha 10 de febrero de 2017 en el cual se señala:

*“(…) INCUMPLIMIENTO CONTRATO DE MENSAJERIA – SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN Respetados señores: En mi condición de usuaria de los servicios postales conforme la guía No. 954449877, de manera atenta solicito la indemnización correspondiente con ocasión de los perjuicios ocasionados por la entrega de un medicamento vital, posterior al contrato suscrito entre las partes. Los hechos que sustenta la petición son los siguientes: El día 27 de enero de 2017 la señora Nadia Jaramillo Chujfi desde la ciudad de Pereira, en el Centro de Soluciones (...) ubicado en el Barrio Los Alpes, remitió bajo la modalidad “cero horas” una encomienda bajo la guía No. 954449877, la cual contenía medicamentos, cancelando la suma de \$17.000, encomienda con destino a la ciudad de Bogotá a la señora Juliana Gómez Jaramillo. Se escogió esta modalidad de envío, debido a la urgencia de que este medicamento llegará la ciudad de Bogotá, ya que la madre de la señora Juliana Gómez Jaramillo, señora Claudia Patricia Jaramillo Chujfi, requería de esta medicina de forma diaria para su tratamiento psicológico. El medicamento que fue enviado el 27 de enero de 2017, fue entregado en la residencia de la señora Juliana Gómez Jaramillo el día 30 de enero de 2017, como se evidencia en la minuta de la portería a las 11 y 27. De*

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



*acuerdo con el contrato de prestación de servicios postales y transporte de cosas, publicado en su página web, establece en su cláusula cuarta: “CUARTA. Obligaciones del Operador. Se sujetaran a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. “La Clausula sexta del mencionado contrato, indica: “SEXTA. Derechos del Usuario. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así: a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. b) Las establecidas en el Título III Capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. “La Cláusula Séptima, establece:“ SÉPTIMA. Causales y consecuencias de incumplimiento del Operador Postal. No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio.” De conformidad con lo anterior, se establece con claridez (sic) meridiana, que el contrato fue incumplido por (...), al no entregar el paquete dentro del término establecido en la modalidad del contrato “cero horas” y como consecuencia, la empresa debe indemnizarme no sólo por la demora en la entrega, sino por la afectación de mi salud. FUNDAMENTOS DE DERECHO Esta petición está fundamentada en lo establecido en El régimen jurídico de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales en los artículos 24 y siguientes de la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Asimismo, será aplicable el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias.*

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

## **2. CUESTIÓN PREVIA**

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.*



Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

### 3. **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.*

*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”.*

#### 3.1. Servicios postales

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.*

(...)

**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.

Lo anterior, dando aplicación al principio de reciprocidad consagrado en el artículo 2.4 de la Resolución CRC 3038 de 2011, que establece que los usuarios y los operadores de los servicios postales, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación.

Por su parte 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:*

*1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.*

(...)

*3. Percibir las siguientes indemnizaciones:*

*a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario<sup>1</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.*

---

<sup>1</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.”*



d) *En el servicio de correo prioritario<sup>2</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>3</sup> responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:*

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 la devolución de los envíos que no hayan sido entregados

---

<sup>2</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.”

<sup>3</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.”*



a los destinatarios y a percibir las indemnizaciones por pérdida<sup>4</sup>, expoliación<sup>5</sup> o avería<sup>6</sup> del envío de acuerdo a la clase de servicio contratado.

### 3.2. Solicitud de Indemnización en servicios postales

Para la solicitud de indemnización deberá seguirse en siguiente procedimiento de conformidad con el artículo 23 de la Resolución CRC 3038 de 2011:

*“FORMA DE PRESENTACIÓN. Los usuarios de los servicios postales pueden presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita y mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales.*

*Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que están sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.*

*(...)*

*En las solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieren las anteriores exigencias. En los casos en los que el usuario no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifiesta en la solicitud de indemnización, el operador postal está obligado a agregar al respectivo expediente la copia correspondiente. Los operadores postales no podrán exigir la presentación de documentos adicionales.*

Los usuarios podrán presentar 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

---

<sup>4</sup> **Pérdida.** Se debe entender como el extravío del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.

<sup>5</sup> **Expoliación.** Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, le ha sido despojado con violencia o con iniquidad.



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.

### **3.3. Trámite de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización**

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 peticiones, quejas, recursos y 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 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."*



El usuario de los servicios postales tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de manera verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales y éste debe contestar en el término de quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, so pena, de operar el silencio administrativo positivo, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelta de manera favorable por el operador postal.

Ahora bien, si la respuesta dada por el operador postal no satisface al usuario, podrá interponerse el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del usuario su decisión, ante el mismo proveedor del servicio, radicándola en la oficina de atención del usuario o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el numeral segundo del artículo 31.2 de la Resolución CRC 3038 de 2011, el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– decidirá de fondo.

### **3.4. FUNCIONES JURISDICCIONALES PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

Quien presenta la demanda busca la reparación del daño ocasionado de manera particular.

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 56 establece distintas acciones jurisdiccionales que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma, entre ellas se encuentran la de protección al consumidor

El citado artículo 56 establece:

*“ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:*

- 1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.*
- 2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.*



3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

*PARÁGRAFO. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.*

*En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.”*

*(Subrayas fuera de texto)*

En relación con las que se pueden adelantar ante esta Superintendencia tenemos que, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 4886 de 2011 (por el cual se modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio), la Entidad, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, es competente para adelantar la acción de protección al consumidor en los siguientes eventos:

- a) los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía;
- b) los que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios;
- c) los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios;
- d) los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que supongan la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.



La competencia para conocer de los asuntos jurisdiccionales de protección al consumidor es a prevención, es decir, no es una competencia exclusiva de la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que para conocer de estos asuntos también son competentes los jueces civiles, tanto municipales como del circuito, de acuerdo con las normas sobre competencia contenidas en el Código General del Proceso. La competencia a prevención implica que el demandante tiene la posibilidad de escoger el Juez competente, es decir, puede escoger entre promover la demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio o hacerlo ante los Jueces Civiles.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 smmlv no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado.
- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cumpliendo las siguientes reglas establecidas en la misma norma:
  - La reclamación puede hacerse en forma escrita, de manera verbal o incluso de manera telefónica.
  - La reclamación realizada por medios electrónicos se considera una reclamación escrita.
  - La reclamación escrita podrá presentarse directamente ante el productor y/o proveedor o puede ser enviada por correo a la dirección del establecimiento de comercio donde el demandante adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio, caso en el cual deberá aportarse la constancia de envío por correo.
  - Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.
  - El productor y/o proveedor tiene un plazo máximo de quince (15) para dar respuesta.
  - En aquellos casos en los cuales el proveedor y/o productor se niegue a recibir la reclamación, el consumidor demandante deberá

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



manifestarlo bajo juramento en su demanda y, si es del caso, acompañar la constancia del envío por correo de la reclamación.

- Para efectos del proceso jurisdiccional, la conducta consistente en negarse a recibir la reclamación se tendrá en cuenta como indicio grave en contra del demandado.
  - Realizado lo anterior y habiendo transcurrido 15 días sin que se le haya dado respuesta definitiva al consumidor o está no corresponda a las prescripciones legales, podrá presentar una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez competente.
- Se debe presentar dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación.
  - La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso
  - El proceso se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, si su deseo es hacer valer sus derechos por efectividad de garantía podrá presentar la demanda como instrumento para lograr el respeto de los derechos como consumidor, para lo cual, podrá acudir al formato en línea que tiene dispuesto esta Superintendencia ingresando a nuestra página web, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y escoge el icono “Asuntos Jurisdiccionales” que se encuentra en la parte superior de la página, luego ingresa a “cómo hacer una demanda” y allí encontrará en siguiente link "Demande aquí" y allí debe seguir cada paso que se le indica.

Así mismo, si desea podrá encontrar el modelo de demanda a través de nuestra página web, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y escoge el icono “Asuntos Jurisdiccionales” que se encuentra en la parte superior de la página, luego ingresa a “cómo hacer una demanda” y allí escoge “Modelo de Demanda”, para luego radicarla directamente en la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.**

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:



- Los usuarios de los servicios postales tienen derecho al reconocimiento y pago de una indemnización por la pérdida, expoliación o avería de sus objetos 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.
- Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 3.3., de este concepto.
- Si su deseo es hacer valer sus derechos por daños causados por información o publicidad engañosa, podrá presentar la demanda ante esta Entidad, para lo cual, podrá acudir al formato en línea que tiene dispuesto esta Superintendencia ingresando a nuestra página web, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y escoge el icono "Asuntos Jurisdiccionales" que se encuentra en la parte superior de la página, luego ingresa a "cómo hacer una demanda" y allí encontrará en siguiente link "Demande aquí" y allí debe seguir cada paso que se le indica.

Así mismo, si desea podrá encontrar el modelo de demanda a través de nuestra página web, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y escoge el icono "Asuntos Jurisdiccionales" que se encuentra en la parte superior de la página, luego ingresa a "cómo hacer una demanda" y allí escoge "Modelo de Demanda", para luego radicarla directamente en la Superintendencia de Industria y Comercio.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García  
Revisó: Jazmín Rocío Soacha  
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

