

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., veintidós (22) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

Radicado: 005 2021 – 0477 00
Proceso: Acción de Tutela
Accionante: Joe Hawkins S.A.S.
Accionada: Servicios Postales Nacionales S.A.
Vinculadas: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio y DHL.
Asunto: **SENTENCIA**

Superado el trámite que es propio a esta instancia, se resuelve lo pertinente a la Acción de Tutela señalada en la referencia.

ANTECEDENTES

1.- Sustento Fáctico.

La sociedad Joe Hawkins S.A.S., solicitó la protección de sus derechos fundamentales a la defensa y al debido proceso, la cual fundamenta en los siguientes hechos:

1. Que el 27 de abril de 2021, realizó el envío de una caja con productos (prendas de vestir) al señor Antonio Marazuela, en la ciudad de Madrid (España), envío con el número de factura 24-55858.
2. Que el 10 de mayo de 2021, DHL envía al señor Antonio Marazuela un correo electrónico señalando la llegada de “envío sujeto a despacho aduanero”, en la que le solicitan la remisión de una serie de documentos, necesarios para efectuar la entrega del prenotado envío.
3. Que el 11 de mayo 2021, el señor Antonio Marazuela remitió a la empresa DHL, la totalidad de la documentación y de la información requerida, con los fines antes expuestos.

4. Que a pesar de la pronta respuesta por parte del señor Marazuela, el 11 de mayo de 2021, DHL procedió con la devolución del pedido, decisión que fue notificada mediante correo electrónico en los siguientes términos: “Ante la imposibilidad de despacho, procedemos con el retorno de la mercancía”.
5. Que el 12 de mayo de 2021, procedió a informar lo sucedido a la señora Claudia Rodríguez, funcionaria de Servicios Postales Nacionales, remitiendo los soportes del caso.
6. Que el 12 de mayo la referida funcionaria le informó que la respuesta la darán “hasta el día de mañana”, es decir, el 13 de mayo de 2021.
7. Que el 12 de mayo de 2021 interpuso una PQR ante la funcionaria Alejandra, del punto de venta de Chicó, relatando lo sucedido.
8. Que a pesar de lo todo lo anterior, el 02 de junio de 2021 se le notificó por parte de Servicios Postales Nacionales una respuesta que ignora abiertamente todas las pruebas y los hechos anteriormente citados, pues indica que: *“Se debe de tener presente que se solicitó al destinatario la prueba de valor del contenido del envío, este documento solo lo podía ser suministrado por el consignatario. • Dada las anteriores razones y en vista que el usuario no suministró el documento solicitado, la aduana solicitó el retorno del envío.”*
9. Que la respuesta anterior es una abierta contradicción a los hechos y pruebas aportadas, pues hay un correo de DHL en que consta la información que solicitaron, en el cual no hay ninguna solicitud de “prueba de valor del contenido”, sino que simplemente solicitan que “confirme si el valor declarado es correcto, en caso de que no lo sea, adjúntenos factura correcta”, de modo que el señor Marazuela procedió a confirmar que el valor era correcto y, por tanto, no había necesidad de enviar documento alguno adicional.
10. Que se evidencia una “falsedad” en la respuesta dada por Servicios Postales Nacionales, pues indica que el destinatario “no suministró el documento solicitado”, cuando el único documento solicitado fue el DNI del señor Marazuela, el cual fue adjuntado en correo electrónico del 11 de mayo de 2021

11. Que todo lo anterior, demuestra un error grave por parte de Servicios Postales Nacionales, pues ignora los hechos y las pruebas con las que contaba, que evidencian que el destinatario cumplió con los requerimientos hechos por DHL, profiriendo una respuesta que carece de un estudio de fondo.
12. Que el señor Antonio Marazuela, envió toda la documentación e información solicitada por DHL, y que ello lo hizo dentro de un término inferior a 24 horas, por lo tanto, la devolución del envío carece de fundamento y obedece a un error o un actuar negligente por parte de un subcontratista de Servicios Postales Nacionales.
13. Que por los motivos anteriores debe revocarse la decisión tomada y enviar nuevamente el paquete al señor Antonio Marazuela, pues es claro que Servicios Postales Nacionales dio una respuesta que es contraria a los hechos y pruebas del caso causando un grave perjuicio tanto al remitente como al destinatario.
14. Que en la comunicación de fecha 02 de junio de 2021, emitida por Servicios Postales Nacionales, esta entidad señaló: *“Señor usuario dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.”*
15. Que conforme con lo anterior, el 03 de junio de 2021 interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la decisión emitida por Servicios Postales Nacionales del 2 de junio de 2021, vía correo electrónico.
16. Que el día 8 de junio de 2021, Servicios Postales Nacionales resolvió el recurso de reposición, negándose de nuevo a acceder a las pretensiones planteadas, en el mismo negó la concesión del recurso de apelación, indicando, expresamente que: *“Se declarará desierto el recurso de apelación y no se dará traslado del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.”*

Por cuanto, el reclamante, no solicito en el término de Ley que la decisión objeto de controversia le fuese aplicado dicho recurso ante 4-72, aun cuando se le informó claramente que contaba con ese derecho.”

17. Que en el recurso interpuesto, expresamente se indicó, se interponía el recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la memorada decisión,
18. Que el día 08 de junio de 2021, remitió un correo electrónico lamentando el actuar de esa entidad y solicitando que procedieran a conceder el recurso de apelación.
19. Que el 9 de junio de 2021 se recibe constancia de la radicación de la apelación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el número de expediente 21 - 231258 - - 0 y CUN 7192-21-0000721613 y mediante Resolución Número 59030 del 14 de septiembre de 2021, notificada vía correo electrónico el 16 de septiembre de 2021, la referida entidad decidió la alzada interpuesta sobre el recurso de apelación indicando que: *“En este orden de ideas, de acuerdo con las normas descritas anteriormente, resulta claro concluir que en caso de que se presente alguna reclamación relacionada con envíos internacionales que hayan cursado por la red del operador postal oficial (Servicios Postales Nacionales S.A.), debe aplicarse por expresa remisión del citado artículo 34 de la Ley 1369 de 2009, el procedimiento establecido en el Convenio vigente para la época de los hechos, celebrado por la Unión Postal Universal (UPU); en consecuencia, no existe la posibilidad de que la reclamación pueda seguir la vía del recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio; razón por la cual se declarará improcedente el recurso de alzada”*.
20. Que esto implica una violación clara al derecho fundamental al debido proceso y a la defensa, pues se está cercenando la posibilidad de una segunda instancia por parte de Servicios Postales Nacionales, en la medida en que remite un proceso a una entidad que, aparentemente, no es competente, haciendo imposible que haya un fallo completo y de

fondo por parte de la entidad que ostente la competencia para resolver el asunto.

21. Que la accionada debe tener claridad sobre el procedimiento que debe surtir en el marco de los procesos que se surten ante ella, y cuál es la entidad que debe resolver los recursos de apelación interpuestos ante sus decisiones.

2.- La Petición.

Con base en los hechos expuestos el accionante solicitó lo siguiente:

“Que se tutelen los derechos de DEFENSA Y DEBIDO PROCESO de JOE HAWKINS SAS y ordene a SERVICIOS POSTALES NACIONALES remitir el expediente a la entidad competente para resolver el recurso de apelación, para que se tome un fallo imparcial y de fondo, sobre la reclamación presentada.”

3.- La Actuación.

La demanda de tutela fue admitida mediante providencia del 11 de octubre del año en curso, a través de la cual se dispuso a oficiar a la entidad accionada, para que en el término de un (1) día se pronunciara acerca de los hechos y pretensiones de la queja constitucional y aportara los medios de demostración que pretendiera hacer valer en su defensa.

Así mismo se ordenó la vinculación de oficio del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Empresa DHL.

4.- Intervenciones.

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones refirió *“(…)Me opongo a todas y cada una de las pretensiones elevadas por la Accionante, por carecer de fundamentos fácticos y jurídicos que permitan demostrar la violación o trasgresión a una disposición Constitucional o legal por parte del MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, y por tanto, no debe ser sujeto procesal dentro de la presente acción, dado que sólo le atribuyen por ley diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes y programas y proyectos del sector de TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, con el fin*

de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos, acorde con los objetivos y funciones que le fueron asignadas mediante la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones” reglamentada por el Decreto 2618 de 2012 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones”.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no tiene conocimiento, ni le consta, respecto de los hechos y funciones de SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72, motivo de la presente tutela.

A su turno, la accionada Servicios Postales Nacionales manifestó que dentro del presente asunto se configura el fenómeno de carencia actual de objeto por hecho superado, toda vez que ya fueron atendidos cada uno de los requerimientos efectuados por el petente respecto de la controversia aquí planteada.

Finalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio señaló: “El 09 de junio de 2021, el proveedor de servicios postales SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. (4-72), remitió a esta Superintendencia el expediente contentivo del recurso de apelación subsidiario del recurso de reposición interpuesto por la empresa JOE HAWKINS S.A.S. contra la decisión empresarial emitida con el CUN 7192-21-721613 del 02 de junio de 2021.

Los hechos reclamados por la sociedad JOE HAWKINS S.A.S. en el recurso están relacionados con la presunta devolución irregular del objeto postal identificado con el No. CP003717846CO con guía DHL 6610051254., impuesto el día 27 de abril de 2021 por JOE HAWKINS SAS., desde Bogotá D.C con destino a España, para ANTONIO MARAZUELA AGUIRRE., en calidad de destinatario. Razón por la cual solicitó la aclaración de la devolución y el reembolso del valor del envío.

Mediante la Resolución No. 59030 del 14 de septiembre de 2021 la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones declaró improcedente el recurso de apelación, con fundamento en lo siguiente:

- 1. La Superintendencia de Industria y Comercio es la Autoridad competente en materia de Protección al Consumidor, entre otras materias, en el mercado de los servicios postales; Ahora bien, el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 establece que los usuarios de los servicios postales cuentan entre sus derechos con la potestad de presentar Peticiones, Quejas, Recursos (PQR) así como solicitudes de Indemnización cuando exista un motivo de inconformidad con el servicio prestado por el operador elegido, y el operador de servicios postales tendrá la obligación de dar respuesta a las PQR presentadas por los usuarios. En caso que la respuesta sea parcial o totalmente*

desfavorable a las pretensiones del usuario, este último puede presentar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación. El recurso de apelación será decidido por la SIC en última instancia.

- 2. No obstante, lo anterior, debe señalarse que, si bien el procedimiento descrito en la norma citada anteriormente puede catalogarse como la regla general, existe una excepción, la cual está prevista en el artículo 34 de la Ley 1369 de 2009.*
- 3. En este orden de ideas, de acuerdo con las normas descritas anteriormente, resultó claro concluir que en caso de que se presente alguna reclamación relacionada con envíos internacionales que hayan cursado por la red del operador postal oficial (Servicios Postales Nacionales S.A.), debe aplicarse por expresa remisión del citado artículo 34 de la Ley 1369 de 2009, el procedimiento establecido en el Convenio vigente para la época de los hechos, celebrado por la Unión Postal Universal (UPU).*
- 4. En consecuencia, y conforme análisis realizado a los hechos y las pruebas presentadas en la actuación No. 21-231258, no existía la posibilidad de que la reclamación pudiera seguir la vía del recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. “*

CONSIDERACIONES

1.- Competencia

El Juzgado es competente para el conocimiento del presente asunto, atendiendo a las reglas de competencia consagradas en el artículo 86 de la Constitución Nacional y su reglamentación en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.- Problema Jurídico.

De los hechos narrados, corresponde a esta sede constitucional determinar si la acción de tutela es la vía idónea para que, se ordene a la entidad accionada remitir el expediente de la reclamación efectuada por la sociedad Joe Hawkins S.A.S., a la entidad competente de resolver el recurso de apelación interpuesto en contra de la decisión de fecha 02 de junio de 2021,.

3.- Marco Constitucional.

La tutela es un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales, tal como lo establece el artículo 86 de la Constitución Nacional y el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991 y ella procede frente a la violación o amenaza de

estos derechos por parte de las autoridades públicas, bien por acción u omisión, y en algunos casos frente a particulares, cuando estos desempeñan funciones Administrativas. Según la disposición en cita, su naturaleza es residual o subsidiaria, ya que resulta improcedente, cuando la persona afectada tiene otros medios legales de defensa, salvo que para evitar un perjuicio irremediable solicite el amparo con el carácter de transitorio.

4.- La Subsidiariedad

Conforme con lo dispuesto por la Corte Constitucional, la presente acción preferente y sumaria sólo resulta procedente cuando se han agotado los medios de defensa que el legislador ha dispuesto en cada caso particular o los mismos no resultan idóneos para la protección del derecho reclamado, en tal sentido dicha corporación mediante sentencia T-471 de 2017 dispuso:

“Esta Corporación estableció que, por regla general, la acción de tutela procede de manera subsidiaria y, por lo tanto, no constituye un medio alternativo o facultativo que permita complementar los mecanismos judiciales ordinarios establecidos por la ley. Adicionalmente, la Corte señaló que no se puede abusar del amparo constitucional ni vaciar de competencia a la jurisdicción ordinaria, con el propósito de obtener un pronunciamiento más ágil y expedito, toda vez que éste no ha sido consagrado para reemplazar los medios judiciales dispuestos por el Legislador para tales fines.

Posteriormente, en las sentencias T-373 de 2015 y T-630 de 2015, estableció que, si existen otros mecanismos de defensa judicial que resulten idóneos y eficaces para solicitar la protección de los derechos que se consideran amenazados o vulnerados, el afectado debe agotarlos de forma principal y no utilizar directamente la acción de tutela. En consecuencia, una persona que acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales contempladas en el ordenamiento jurídico, ni pretender que el juez de tutela adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer del asunto dentro del marco estructural de la administración de justicia.

Ahora bien, en virtud de lo dispuesto en los artículos 86 Superior y 6º del Decreto 2591 de 1991, aunque exista un mecanismo ordinario que permita la protección de los derechos que se consideran vulnerados, existen algunas excepciones al principio de subsidiariedad que harían procedente la acción de tutela. La primera de ellas es que se compruebe que el mecanismo judicial ordinario diseñado por el Legislador no es idóneo ni eficaz para proteger los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; y la segunda; que “siendo apto para conseguir la protección, en razón a la inminencia de un perjuicio irremediable,

pierde su idoneidad para garantizar la eficacia de los postulados constitucionales, caso en el cual la Carta prevé la procedencia excepcional de la tutela”

5.- Caso Concreto.

De entrada, observa el Despacho la concurrencia de los elementos de procedibilidad general de la acción de tutela correspondientes a la legitimación en la causa, en tanto que, se propone por la titular de los derechos reclamados, se convoca a una autoridad pública, en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional; y de inmediatez, como quiera que, la presunta conducta transgresora de las garantías fundamentales en cabeza de la actora continúa en el tiempo.

Ahora bien, no sucede lo mismo en cuanto al principio de subsidiariedad que gobierna la presente acción tuitiva, por cuanto, de acuerdo con lo dispuesto por la Corte Constitucional en el aparte jurisprudencial referido en el acápite correspondiente, no le es dable a la sociedad accionante pretender que a través de la presente vía preferente y sumaria se ordene a la Servicios Postales Nacionales S.A., la remisión del expediente contentivo de la reclamación por ésta formulada con ocasión de las inconformidades relacionadas respecto del envío con el número de factura 24-55858, a la entidad competente para resolver la alzada interpuesta en contra de la decisión de fecha 02 de junio de 2021, proferida por la accionada, habida cuenta que, se aduce, de manera errónea fue tramitada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, como quiera que, no se acreditó que dentro del presente asunto se hubiesen agotado la totalidad de los medios de defensa con los que cuenta la pretensora para obtener lo solicitado.

Frente al particular, resulta del caso precisar que de acuerdo con la documental aportada con el escrito de tutela, no se evidencia que la accionante con posterioridad a la fecha en que fue proferida la Resolución No. 59030, por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, hubiese formulado solicitud alguna ante la entidad accionada para que la misma profiriera el pronunciamiento del caso,

determinando la autoridad encargada de resolver el aludido recurso de apelación y remitiendo el expediente para tal fin.

Ahora bien, no desconoce esta sede judicial las circunstancias que han rodeado la concesión de la alzada interpuesta por la accionante, y su remisión empero, deviene desbordado afirmar que tal situación constituya por sí misma una vulneración de las garantías fundamentales cuya protección se reclama a través de la presente solicitud de amparo, más si en cuenta se tiene que no se le dado la oportunidad a la encartada, de ser el caso, corregir cualquier yerro, de manera directa y, que la imprecisión aquí enunciada no se evidencia como una actuación caprichosa o de mala fe de su parte.

Conforme con lo anterior, se pone de presente que la acción de tutela no es un medio alternativo para resolver las controversias suscitadas entre la administración y los ciudadanos, como quiera que, para tal fin deben primero agotarse todos los medios dentro de la actuación correspondiente, en este caso la memorada reclamación, siendo la acción de tutela un medio de defensa residual, que sólo puede ser invocado ante una conducta abiertamente arbitraria y cuando no exista otra forma de conjurar la vulneración de los derechos de fundamentales enunciados.

Finalmente, se evidencia que dentro del presente asunto no se encuentra acreditado el acaecimiento de un perjuicio irremediable, con las características de gravedad, inminencia e impostergabilidad, que caracterizan dicho precepto, que faculte al juez constitucional, para abrogarse las facultades del juez natural del proceso para adoptar medidas urgentes tendientes a hacer cesar o evitar la vulneración de los derechos fundamentales en cabeza de la actora, toda vez que la controversia guarda directa relación con un asunto meramente contractual.

Por lo aquí expuesto, habrá de negarse la acción de tutela interpuesta por la sociedad Joe Hawkins S.A.S.

DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución;

RESUELVE:

1.- NEGAR la acción de tutela propuesta por la sociedad Joe Hawkins S.A.S., por las razones expuestas anteriormente.

2.- NOTIFÍQUESE por el medio más expedito el contenido de esta providencia a las partes.

3.- CONTRA la presente providencia procede el recurso de impugnación ante el superior, en los términos previstos en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

4.- De no ser impugnado, **ORDÉNASE** remitir lo actuado a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA

JUEZA

Firmado Por:

Nancy Liliana Fuentes Velandia
Juez

Juzgado De Circuito
Civil 005
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: **0b3b5ae3300702f59368b2ba564f7d088f9fa8fde80b793d246a7bf5803ea56e**

Documento generado en 22/10/2021 10:42:05 AM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>