

Bogotá, 11-12-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20205310784441



20205310784441

Señor (a):  
**Anónimo**

Asunto: Respuesta al radicado No. 20205320722632 del 04/09/2020.

Respetado (a) señor(a):

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual superintendencia de Industria y Comercio da traslado de queja en la que manifiesta lo siguiente: *“Buen día. desde el pasado 6 de Julio de 2020 hice un envío de un paquete desde Bogotá a Cartagena por la empresa Interrapidísimo, desde el 09 de Julio el paquete registra que se encuentra en la Bodega de Interrapidísimo Cartagena y a la fecha de hoy 22 de Julio no ha sido entregado, en este momento el cliente para quien iba el producto me solicita la devolución del dinero, lo que hace que yo acaree pérdidas económicas y no se que va a pasar con el paquete. Interrapidísimo Cartagena no responde al número telefónico y en Bogotá tampoco dan respuesta. el número de la guía para seguimiento del paquete es 900009790212”* (Sic)

Lo primero en señalar es que el contrato es una manifestación de la voluntad de dos o más personas, en donde las partes se obligan a cumplir y respetar lo acordado y pactado en él. Por ello, es de resaltar que sólo lo pactado en el contrato obliga a quienes lo suscribieron, de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil, el cual reza:

**“ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.**

En esa medida, es pertinente indicar lo señalado en el artículo 981 del Código de Comercio, el cual establece:

**“El transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario.**

***El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se prueba conforme a las reglas legales.***

***En el evento en que el contrato o alguna de sus cláusulas sea ineficaz y se hayan ejecutado prestaciones, se podrá solicitar la intervención del juez a fin de que impida que una parte se enriquezca a expensas de la otra.”***

1

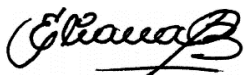
Ahora bien, es pertinente aclarar que a la luz de la Ley 1480 de 2011, es Consumidor o usuario, toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. En caso contrario, cuando la controversia surja de la existencia de una relación comercial, ésta será de conocimiento de la justicia ordinaria, la cual se encuentra en las facultades otorgadas a los jueces de la República.

De otra parte, y en lo que concierne a las facultades y competencias de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte a través del Decreto 2409 de 2018, es pertinente aclarar que éstas son meramente administrativas, por ende, carece de facultades jurisdiccionales para ordenar el pago o reconocimiento de daños y perjuicios causados por la pérdida de mercancías como lo manifestado en la solicitud del asunto.

En ese orden de ideas, al ser una relación contractual ésta se encuentra regida por normas de derecho privado. Así, cualquier incumplimiento a lo pactado en él, deberá ser resuelto mediante la intervención judicial o mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Por lo anterior, le sugerimos tener en cuenta si su envío fue realizado bajo el concepto de usuario o consumidor, o si este fue realizado dentro de la celebración de una relación comercial (contrato de transporte), caso en el cual se contempla la adquisición de una póliza que respaldará la pérdida de la mercancía enviada, así como los perjuicios causados.

Cordialmente,



**Eliana Quintero Barrera**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Narciza Alejo

C:\Users\narcizaalejo\Desktop\ATENCION AL CIUDADANO\RESPUESTAS PQR\docx