

Bogotá D.C, 7 marzo 2026



20265350122011

7 marzo 2026

Señor

Cristhian Felipe Salinas Cruz

cfsalinassc@unal.edu.co

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Respuesta radicado 20265340059472 de 2026-01-22

Respetado Señor:

Hemos recibido el comunicado por parte de LEGAL GROUP ESPECIALISTAS EN DERECHO S.A.S donde nos informan lo siguiente; "EL DÍA 17 DE DICIEMBRE DE 2025, REALICÉ UN ENVÍO A TRAVÉS DE SERVIENTREGA S.A., DESDE LA SEDE UBICADA EN EL BARRIO LAS ACACIAS DE ARMENIA (QUINDÍO), CON DESTINO FINAL AL MUNICIPIO DE TÁMESIS, ANTIOQUIA, IDENTIFICADO CON LA GUÍA NO. 9187990684. EL CONTENIDO DEL ENVÍO CORRESPONDE A ARTESANÍAS EN ESMERALDA, BIENES ÚNICOS, NO FUNGIBLES, CON UN AVALÚO COMERCIAL DE QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000 COP), DESTINADAS AL SEÑOR EDGAR ALONSO VÉLEZ, CLIENTE COMERCIAL QUE REQUERÍA DICHO PEDIDO DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2025.

A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE ESTE DERECHO DE PETICIÓN (ENERO 21 DE 2026), EL ENVÍO NO HA SIDO ENTREGADO, NO EXISTE TRAZABILIDAD CLARA, NI SE HA BRINDADO INFORMACIÓN COHERENTE, VERIFICABLE Y CONSISTENTE SOBRE SU PARADERO. EN REITERADAS OCASIONES HE ACUDIDO A LAS OFICINAS DE SERVIENTREGA, INCLUYENDO LA SEDE PRINCIPAL DE ARMENIA (AV. 19 # 2N-50), DONDE SE ME HA SUMINISTRADO INFORMACIÓN CONTRADICTORIA Y CAMBIANTE, SEÑALANDO PRIMERO QUE EL PAQUETE DEBÍA RECLAMARSE EN MEDELLÍN, POSTERIORMENTE QUE SE ENCONTRABA EN DESPACHO DESDE PEREIRA, SIN QUE NINGUNA DE DICHAS VERSIONES SE MATERIALICE EN LA ENTREGA EFECTIVA DEL BIEN.

EL DÍA 20 DE ENERO DE 2026, EL DESTINATARIO EDGAR ALONSO VÉLEZ ACUDIÓ PERSONALMENTE A LA OFICINA DE SERVIENTREGA EN MEDELLÍN, CONSTATANDO QUE EL PAQUETE NO SE ENCONTRABA EN DICHA SEDE, DESVIRTUANDO NUEVAMENTE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA EMPRESA".

Sea lo primero informar que, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

las cuales encontramos la presente solicitud, razón esta que impidió a la entidad contestar en los términos legales.

En atención al contenido de su solicitud, es pertinente señalar 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."

Aunado a lo anterior, es pertinente aclarar que, de conformidad con la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones, se estableció lo siguiente: (...)

Artículo 3°. Definiciones. *Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:*

1. Servicio Postal Universal. Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

2. Servicios Postales. Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales,

entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa:

2.1 Servicio de Correo. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo:

2.1.1 Envíos de Correspondencia. Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

2.1.1.1 Envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos.

2.1.1.1.1 Envíos prioritarios de correo. Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento. (...)

2.1.2 Encomienda. Servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, **hasta un peso de 30 kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal.** (Negrilla y subrayado fuera de texto)

Así mismo, en el título V de la Ley 1369 de 2009, se establecen las autoridades de regulación, control y vigilancia de los servicios postales, consagrando en el artículo 18 lo siguiente:

Artículo 18. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará la política general de los Servicios Postales, dentro del marco general de la Política de Comunicaciones. (...)

Al mismo tiempo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá las siguientes funciones específicas en relación con los Servicios Postales:

1. Actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la Competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.

2. Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley. (...)

Artículo 21. Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia

Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002. (...)

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.** (subrayado y negrilla fuera de texto)

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 los solicitados en su escrito. 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.

Por último, queremos invitarle a consultar la cartilla Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte terrestre de pasajeros y mercancías por carretera en el siguiente link: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2023/Julio/DelegaturaPU_26/cartilla-transporte-de-mercancias_16.pdf

Atentamente,



CLAUDIA YANETH SEPULVEDA MARTINEZ
COORDINADORA
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Página | 4

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

Superintendencia de Transporte

Anexos:

- bc9e70bf-9c72-488a-8b17-e094dd77045a.eml
- ac656668-c50c-4c54-a428-a6f3d1f57df2.pdf
- 3acaaa1e-7e59-4515-ae9c-3f1a323c56a7.html

Copias:

Aprobado el: 10/marzo/2026 07:57:43 p. m.

Hash: CEE-85f985daa47c707248e59bf508e6c73aac86c1cd

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Alejandro Solano Carrillo	diegosolano [07/marzo/2026 02:58:40 p. m.]
Aprobó	Claudia Yaneth Sepulveda Martinez	claudiasepulveda [10/marzo/2026 07:57:43 p. m.]