



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 339 DE 2017

(30 ENE 2017)

Por la cual se impone una sanción administrativa

Radicación: 15-181515

EI DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial por las conferidas por la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Dirección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones conoció la queja presentada por la señora Norha Elizabeth Pava Ayala, a través del traslado realizado por la Personería de Bogotá radicado con No. 15-151059 de 2 de julio de 2015, según la cual *"EL DÍA 12/03/2015 SE DIRIGIÓ AL PAGA TODO UBICADO EN EL CENTRO COMERCIAL TITAN (sic) 4 PISO PARA HACER EL ENVÍO (sic) DE 230000 MÁS 8100 DEL ENVÍO, PARA ENVIARLO LE SOLICITARON LLENAR UN FORMATO Y FOTOCOPIA DE LA CÉDULA Y ESPERAR PARA QUE LE DIERAN CONTESTACIÓN, MOTIVO POR EL CUAL ELLA DIJO QUE ENTONCES NO REALIZABA EL GIRO Y QUE POR FAVOR LE DEVOLVIERAN EL DINERO COMPLETO, LA SEÑORA DE EL (sic) PUNTO PAGA TODO LE DIJO QUE NO LE DEVOLVÍA LOS 8100, PUES ERAN POLÍTICAS NUEVAS DE LA EMPRESA"*.

SEGUNDO: Que con fundamento en el contenido de la queja relacionada y en el ejercicio de sus funciones, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, inició la correspondiente investigación administrativa mediante formulación de cargos a través de la Resolución No. 23872 del 29 de abril de 2016 contra el operador del servicio de giros postales Matrix Giros y Servicios S.A.S., con NIT 900.327.256-8, por la presunta transgresión a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, y los artículos 21 y 28 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

TERCERO: Que la sociedad investigada el día 27 de mayo de 2016, estando dentro del término legal, presentó escrito de descargos y solicitó el archivo de la presente investigación administrativa, con fundamento en lo siguiente:

3.1. "SOBRE LA IMPUTACIÓN FÁCTICA QUE SE RECARGA".

En este punto, la sociedad recurrente indicó que: *"si bien es cierto puede que en la primera respuesta suministrada por la suscrita a la señora NOHORA ELIZABETH PAVA AYALA no cumplía con los requisitos mínimos obligatorios dispuestos por la regulación vigente, también hubo una situación desconocida para esta SUPERINTEDNECIA (sic) que debe tenerse presente y que desdibuja de plano la imputación fáctica:*

La sociedad acá investigada, hizo precisamente uso de los instrumentos jurídicos legales, para dar contestación en término, al margen de cualquier transgresión de los términos señalados por el Despacho al que me dirijo. Todo esto resulta verificable en los documentos que se adjuntan al presente escrito.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos

Respecto de la imputación fáctica, alusiva a la vulneración de los derechos que tienen los usuarios a presentar el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la decisión que tome la empresa, es preciso tener presente que la suscrita en la segunda respuesta enviada a la señora NOHORA ELIZABETH PAVA AYALA, se le informo (sic) del derecho que tiene a presentar el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, derecho que esta última nunca ejerció. (...)

3.2. "SOBRE LA IMPUTACIÓN JURÍDICA COMO CONSECUENTE DE LA IMPUTACIÓN FÁCTICA".

En este punto, el operador postal de pago indicó que: *"si de entrada se encuentra que los supuestos fácticos no se encuentran probados, y por el contrario con los medios de prueba que se allegan a su Despacho, junto con el presente documento, dan cuenta de la ausencia de las situaciones señaladas en el auto de apertura. Entonces, sin soporte de imputación fáctica, consecuentemente no tiene asidero la imputación jurídica que se atribuye a la suscrita Sociedad.*

(...)

A la postre, vale la pena tener presente que, la suscrita sociedad dio alcance a lo prescrito por la norma, y efectivamente desarrolló la debida contestación al documento elevado por la señora NOHORA ELIZABETH PAVA AYALA".

CUARTO: Que mediante Resolución No. 62243 del 22 de septiembre de 2016, decretó las pruebas que se tendrían en cuenta a efectos de resolver la presente investigación administrativa, declarando allí agotada la etapa probatoria dentro de la presente actuación administrativa.

QUINTO: Que el 6 de octubre de 2016, dentro del término legal, el operador de giros postales, presentó escrito de alegatos de conclusión, indicando lo siguiente:

5.1. "Requisitos establecidos en el Art. 32 de la Ley 1369 de 2009 y los Arts. 21 y 28 de la Resolución 3038 de 2011, acerca de los contenidos en las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización – PQR".

En este punto el operador de giros postales de pago indicó que *"[s]i bien podríamos considerar que la primera respuesta proferida por Matrix Giros y Servicios S.A.S., representaba una solución de fondo a la solicitud interpuesta por la usuaria, en su momento, movidos por el interés de proferir una respuesta más concluyente y completa, se decidió expedir una segunda respuesta, que le fue notificada dentro del término legal, la cual, de conformidad con lo probado durante el proceso, cumplió a cabalidad todos los requisitos consagrados en la Ley 1369 de 2009, en la Resolución 3038 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones y en innumerables pronunciamientos jurisprudenciales de la Honorable Corte Constitucional que deben cumplir las respuestas a las PQRS".*

Posteriormente, se refirió a la oportunidad, claridad, precisión, congruencia y conocimiento de las respuestas dadas a los particulares frente a sus peticiones, quejas y recursos y, aterrizando cada uno de los conceptos al caso concreto indicó que:

"Adicionalmente, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC en el concepto No. 375682 del 23 de septiembre de 2010, precisó que la obligación de las organizaciones privadas y/o particulares era brindar al peticionario una respuesta de fondo de forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y donde la respuesta debe llegar al conocimiento del peticionario; de no cumplirse los requisitos mencionados se incurriría en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición, situación que de conformidad con lo probado durante el proceso, no sucedió en el presente caso, toda vez que la segunda respuesta proferida por Matrix y notificada a la usuaria dentro del término legal, cumple con todos los anteriores requisitos, es decir, fue una respuesta de fondo, puntual, precisa y pertinente, por lo tanto, no es viable a la luz de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos *la legislación nacional, ni alegar ni reconocer una eventual vulneración a su derecho fundamental de petición por parte de Matrix*”.

5.2. “Reclamo de una decisión administrativa respetuosa de la legislación y de la regulación administrativa”.

En este punto, indicó la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., que como operador postal de pago ha cumplido con la normatividad que regula el derecho de petición en cuanto a la respuesta dada a la señora Pava Ayala, pues *“existen dos circunstancias a la luz de la Ley y la Jurisprudencia; primero es la posibilidad que resulta de una eventual vulneración al derecho de petición cuando no este no resuelve de forma material y oportunamente y, otra muy distinta es que esta (sic) fuera respondida y por lo tal tiene alcance como respuesta, es por esto que en este último el derecho de petición no ha sido vulnerado”*.

Por otro lado puso de presente que la segunda respuesta expedida por parte de Matrix Giros y Servicios S.A.S., *“igualmente cumple con los requisitos exigidos por la Ley y, que además, cuenta con los lineamientos requeridos por el Art. 32 de la Ley 1369 de 2009 y los Arts. 21 y 28 de la Resolución 3038 de 2011”*.

SEXTO: Consideraciones

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en ejercicio de sus funciones y velando por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios de los servicios postales, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso, procede a realizar la revisión del expediente frente a los argumentos presentados por la sociedad investigada así:

6.1. Problema Jurídico

El problema jurídico está orientado a establecer si la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., identificada con Nit. 900.327.256-8, al omitir incorporar en la respuesta dada a la queja de la señora Pava el contenido mínimo obligatorio dispuesto por la regulación vigente, y con este actuar, incurrió o no en una posible infracción al régimen de servicios postales, especialmente a lo establecido en que la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., presuntamente transgredió lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, y los artículos 21 y 28 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

6.2. Marco Jurídico.

La Ley 1369 de 2009, en su artículo 32, consagra la obligación en cabeza de los operadores postales de recibir y tramitar las peticiones, reclamaciones y solicitudes de indemnización, relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo. Debe tenerse en cuenta que contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. La citada norma indica:

“Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas 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. (...)” (Destacado fuera de texto)

En desarrollo de esta disposición la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mediante Resolución 3038 de 2011, reguló lo referente a las peticiones, quejas o reclamaciones y recursos de la siguiente manera:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos

“Artículo 21. PQR¹. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado.

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por sus usuarios.

El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. (Destacado fuera de texto)

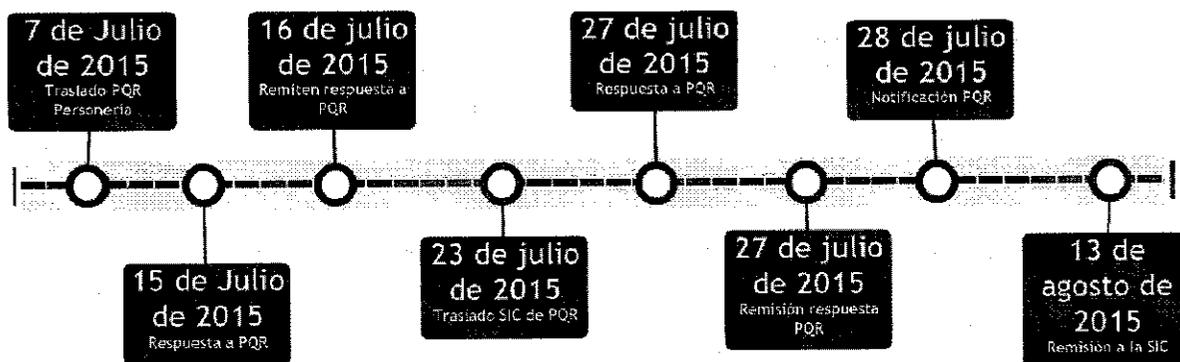
Frente al trámite que debe dar el operador postal, se tiene:

“Artículo 28. Contenido de las decisiones. Las decisiones proferidas por los operadores postales en relación con las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios, deben contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a) **Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.**
- b) **La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos.**
- c) **Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.**
- d) **Recursos que proceden contra la decisión.**
- e) **Forma y plazo para interposición de recursos”.**

6.3. Frente a los argumentos relacionados con la imputación fáctica.

Teniendo en cuenta los hechos que anteceden a la presente actuación administrativa, y los argumentos que al respecto dio la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., esta Dirección considera pertinente realizar una recapitulación de los sucesos relevantes para la presente investigación administrativa, para lo cual se presenta la siguiente línea de tiempo:



Así las cosas, se evidencia que la petición de la señora Norha Elizabeth Pava Ayala, fue remitida por primera vez a la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., el día 7 de julio de 2015, trasladada de uno de sus colaboradores empresariales (Grupo Empresarial en Línea S.A., -GELSA-).

A esta petición le fue emitida una respuesta el día 15 de julio de 2015, en los siguientes términos:

¹ Modificado por el artículo 3° de la Resolución 3985 de 23 de octubre de 2012.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos

“Con el fin de dar respuesta a su petición la cual fue puesta en conocimiento a través de la PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., y encontrándonos dentro de los términos de Ley nos permitimos manifestarle nuestro pronunciamiento de fondo sobre la misma.

La señora NOHORA ELIZABETH PAVA AYALA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 38.280.835 realiza un giro por valor de \$230.000.00, el día 11 de Marzo de 2015, a las 11:15 a.m., en un punto de venta de nuestro colaborador empresarial "PAGATODO" ubicado en el Centro Comercial Titán Plaza, con pin No. 1115460020163980, cuya beneficiaría era la señora MARÍA CAMILA ECHEVARRÍA TORRES, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.110.559.842. Sin embargo, después de consultar en nuestro aplicativo para confirmar la trazabilidad de la transacción, con el fin de obtener información sobre el asunto tratado se estableció: (i) Que se realizó una solicitud de cambio de beneficiario hecha por la remitente del giro la señora NOHORA ELIZABETH PAVA AYALA, el día 12 de Marzo de 2015, a las 11:37 a.m. con el fin de que este fuera pagado a ella misma, (ii) igualmente se constató que el cambio de beneficiario fue aprobado y que el giro con pin No. 1115460020163980 fue pagado a la remitente a las 12:03 p.m. del mismo día 12 de Marzo de la presente anualidad.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo establecido dentro de nuestro "PROTOCOLO DE OPERACIÓN DE GIROS POSTALES DE MATRIX GIROS Y SERVICIOS SAS, en el numeral 8.2 POLÍTICA PARA EL CAMBIO DE BENEFICIARIO.- Solamente se podrá solicitar el cambio de beneficiario de un giro postal cuando se presenten los siguientes casos:

.....

4. Cuando el cliente y/o usuario desiste de enviar y/o realizar el giro postal.

NOTA 1:....

NOTA 2: ...

NOTA 3:...

NOTA 4: Cuando el cambio de beneficiario se realice de conformidad con el numeral 4, no habrá devolución del flete, ya que no hubo incumplimiento por parte de MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S o de cualquiera de sus colaboradores.”

En virtud de lo anterior, consideramos que no es procedente su solicitud, en cuanto a la devolución del dinero pagado por el servicio, puesto a que Grupo Empresarial en Línea S.A., obrando en su calidad de colaborador de MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., prestó correctamente el servicio de giros ofrecido y cumplió los protocolos establecidos por nuestra Empresa”.

Posteriormente, el día 23 de julio de 2015, el operador postal de pago recibió nuevamente la petición de la señora Pava gracias al traslado realizado por esta Superintendencia, frente a la cual nuevamente se emitió respuesta agregando a la anterior respuesta lo siguiente:

“Le informamos que con frente a la respuesta recibida, procede el Recurso de Reposición el cual deberá ser interpuesto en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Torre 1 Oficina 603, Centro Empresarial Arrecife de la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta notificación de esta decisión. En caso tal que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, se remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de conformidad con lo estipulado en el Artículo 31 de la Resolución 3038 de 2011 de la CRC y el Artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. (Subrayado fuera de texto)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos

Lo anterior demuestra que, la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., pese a que tuvo conocimiento de la queja de la usuaria en el momento en que fue trasladada por la Personería de Bogotá, sólo hasta que esta Entidad trasladó la misma PQR reconoció la existencia del derecho a interponer recursos que tenía la señora Pava como usuaria del servicio de giro postal.

Así las cosas, se evidencia que la respuesta que cumplió con el requisito de informar los recursos que procedían contra su decisión y el plazo para interponer los mismos, sólo fueron informados luego de que esta Superintendencia trasladó la queja para que se emitiera un pronunciamiento, por tanto, no se logra evidenciar que el operador postal hubiese corregido su actuar de manera autónoma y voluntaria, que permitiera inferir a esta Dirección que la vulneración al régimen de protección de usuarios de servicios postales hubiese sido subsanada incluso sin mediar la exhortación de esta Entidad.

Asimismo, cabe advertir que la información suministrada en el último párrafo de la comunicación del 26 de julio de 2015, transcrito líneas arriba, suministra al usuario una información que no es cierta, precisa y completa, toda vez que: (i) se informa que procede únicamente el recurso de reposición, (ii) se indica que el recurso debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, pese a que el término que otorga la norma son diez (10) días hábiles, (iii) dispone que el recurso de apelación será remitido a esta Superintendencia, pese a que no se le otorgó el derecho a interponer el recurso de alzada.

Lo anterior implica que, aun cuando el operador postal dio una segunda respuesta a la usuaria, esta no era veraz, precisa ni completa, y resulta contraria a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 21 de la Resolución CRC 3038 de 2011, modificado por el artículo 3° de la Resolución CRC 3985 de 2012.

Por último, vale la pena aclarar que el no informar al usuario de la existencia de los recursos no se subsana por el hecho de que este no hubiese ejercido los mismos, sin embargo es una circunstancia que permite evaluar el daño causado al consumidor.

6.4. Frente a los argumentos relacionados con la imputación jurídica.

El operador postal indicó que “no existió: (i) una omisión del contenido mínimo obligatorio dispuesto por la regulación vigente y tampoco se incurrió en una infracción ya que no hubo vulneración al derecho que tiene la usuaria de presentar el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, respecto de la solicitud presentada. Lo anterior implica que, con una infundada imputación fáctica, no entraría a conformarse ámbito de investigación, pis la imputación fáctica jurídica es causa próxima de la primera, y con ello el archivo de las diligencias”.

Entonces, vale la pena recalcar nuevamente que está demostrado que el operador postal omitió informar a la señora Pava Ayala que contra su decisión procedían los recursos de reposición y en subsidio de apelación. Situación que sólo fue subsanada el día 27 de julio del año 2015, cuando recibió el traslado de la petición de la usuaria radicada en esta Entidad.

Así las cosas, afirmar la inexistencia de la omisión por el hecho de existir una segunda respuesta, no exonera de responsabilidad administrativa al operador postal, pues (i) la infracción fue cometida (ii) la omisión se encuentra probada dentro de la investigación administrativa y (iii) no existe evidencia de que Matrix Giros y Servicios S.A.S., hubiese emitido un segundo pronunciamiento sin la necesidad del exhorto realizado por esta Entidad.

Igualmente, es menester aclarar que las investigaciones administrativas por el incumplimiento de la regulación son independientes de la existencia real de un daño, en especial cuando la decisión de ejercer o no el derecho de interponer recursos a las decisiones por parte de los usuarios, es una prerrogativa independiente a la obligación que tienen todos los operadores postales de informar por lo menos el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos verificación de los hechos, los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión, los recursos que proceden contra la decisión y, la forma y plazo para la interposición de recursos.

6.5. Conclusión:

Conforme a lo antes expuesto, es claro que existió una vulneración al Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios Postales por parte de la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., al omitir incorporar en la respuesta dada, el día 15 de julio de 2015 a la señora Pava, los recursos que proceden contra la decisión y la forma y plazo para la interposición de los mismos, vulnerando con ello lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, y los artículos 21 y 28 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

SÉPTIMO: Dosimetría Sancionatoria.

Es importante indicar que la sanción administrativa tiene la vocación de ser la reacción jurídica de la institucionalidad estatal, al ser una respuesta habilitada por el ordenamiento jurídico cuando se presenta un incumplimiento de una norma (incumplimiento que está tipificado como infracción administrativa) al incurrir en el desconocimiento de un deber, una obligación, abusar de una situación subjetiva reconocida o incurrir en una prohibición, y correlativamente brindar a los demás asociados un mensaje sobre las consecuencias de actuar en contravía del ordenamiento jurídico. En síntesis, la sanción no es un efecto primario de las normas jurídicas, sino un efecto derivado y secundario. Las normas jurídicas atribuyen derechos e imponen deberes; sólo en el caso en que falle esta estructura, el aparato estatal recurre a imponer sanciones de carácter correctivo.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia C-875 de 2011², de la siguiente manera:

“Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos”.

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad es una facultad discrecional de la que se encuentra legalmente investida esta Superintendencia y con base en ella es que se realiza el ejercicio de la dosimetría de la sanción, sin perder de vista los extremos máximos y mínimos previstos en la norma.

En este sentido conviene precisar que, tal como lo ha manifestado la jurisprudencia del Consejo de Estado, **“la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo a los parámetros señalados en el artículo 36 del CCA, esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos.”**³
(NFT)

En el mismo sentido la Corte Constitucional indicó que *“(…) la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración, pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador,*

² M.P. José Ignacio Pretelt Chaljub

³ Sentencia del 18 de agosto de 2005. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Consejero Ponente: Dr. Rafael Ostau de LaFont Pianeta.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos *pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...)*⁴.

Así las cosas, es necesario anotar que la graduación de la sanción que esta Superintendencia realiza en virtud de la facultad sancionatoria a ella atribuida por virtud de la ley, obedece principalmente a una facultad discrecional que no es absoluta, esto es, no depende de la aplicación de criterios subjetivos. En efecto, el monto de la sanción que se aplica en cada caso particular, se encuentra gobernado por criterios definidos legalmente, los cuales se encuentran previstos en el parágrafo 1° del artículo 61 del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

Frente a este criterio de dosimetría sancionatoria, cabe mencionar que el artículo 61 del Estatuto del Consumidor, contempla varios tipos de sanción y para el caso concreto, teniendo en cuenta que la conducta desplegada por el operador de servicios postales generó un daño directo al usuario, al impedir el efectivo ejercicio de sus derechos como consumidor, bajo el argumento de no encontrarse amparado por éste régimen; conducta que además deja entrever la falta de disposición del operador para buscar una solución adecuada al inconveniente presentado por el usuario.

Lo anterior genera que la medida que tomará esta Dirección con el fin de desincentivar una posible reincidencia en la misma conducta y propiciar la mejora en la calidad del servicio postal, será la imposición de una multa, toda vez que las demás modalidades de sanción no resultan proporcionales a la falta que se imputa.

Precisamente, la norma que particularmente autoriza la aplicación de la sanción en materia de servicios postales, para el caso concreto es el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el cual estableció unos rangos máximos en atención a la naturaleza de la infracción, los que sirven de parámetro a la autoridad sancionadora para la determinación de la correspondiente sanción, permitiendo la imposición de multas hasta dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Ahora bien, analizando las infracciones cometidas por el operador postal, es menester hacer referencia a la relevancia de las conductas, así:

Los operadores postales, en concordancia con el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual consagra los principios orientadores de las actuaciones administrativas, -los cuales deberán ser tenidos en cuenta para dar trámite y resolución a las PQRs que eleven los particulares, conforme a lo señalado por el artículo 32 del citado código- las decisiones que emita el operador postal en relación con las PQRs y solicitudes de indemnización que le presenten los usuarios, deberán estar debidamente motivadas, con el fin de garantizar el derecho de defensa de los usuarios.

Es por ello que las respuestas a estas solicitudes deberán contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la petición, reclamación o solicitud; la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de dichos hechos; las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión; y los recursos que proceden contra la misma, su forma y plazo de interposición.

En consecuencia, omitir incorporar en su respuesta los recursos que proceden contra la decisión, y el plazo y forma de los mismos, de conformidad con la regulación vigente, además de ser una clara vulneración al régimen es una vulneración a los derechos de los usuarios de los consumidores que, al no conocer de sus derechos o encontrarse mal informados de los mismos, no logran ejercer los mismos de la manera adecuada.

⁴ Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005 M.P.: Marco Gerardo Monroy Cabra.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos

Por ende, no queda duda acerca de la gravedad que acarrea las conductas omisivas del operador postal, ni mucho menos de la necesidad imperiosa de generar una sanción, que se convierta en un estímulo general destinado a asegurar la vigencia del ordenamiento jurídico y su cabal cumplimiento, so pena de recibir ejemplarizante sanción.

Ahora bien, con el fin de determinar el monto de la sanción, esta Superintendencia debe tomar en consideración los criterios previstos por la normativa para la imposición de las sanciones (parágrafo primero del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011), con la finalidad de generar una debida consecuencia jurídica por la infracción de la norma. Al respecto es preciso anotar que para la ponderación de los criterios, no necesariamente deben encontrarse configurados todos los allí previstos a efectos de proceder a sancionar una conducta violatoria del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios postales; y por tanto los fundamentos sancionatorios que expondrá esta Dirección corresponden a las particularidades propias del caso concreto, que resulten del fruto del análisis de los hechos, el derecho y de las pruebas aportadas, que en efecto corresponde al **“grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes”**, el derrotero principal para fundamentar la coerción impartida por el poder público representado en cabeza de éste órgano de control, sin olvidar el principio de proporcionalidad presente a lo largo del análisis desplegado por esta Dirección.

7.1. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Es importante recalcar, respecto de este criterio, que la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., al dar respuesta a las PQR's debe velar por el cumplimiento de las obligaciones mínimas contenidas en la regulación e incorporar en sus respuestas por lo menos, los ítems establecidos en el artículo 28 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

Igualmente, velar por el cumplimiento del debido proceso y del derecho de defensa conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y en el artículo 21 de la precitada resolución.

En ese orden de ideas, el deber de diligencia exigido a los operadores frente a las PQRs presentadas por los usuarios de servicios postales, no es otro que dar cumplimiento a la regulación vigente, incorporando en sus respuestas por lo menos los ítems exigidos por la regulación, para lo cual deberá realizar un control de calidad sobre las mismas para evitar que el usuario resulte desinformado sobre los derechos que tiene en caso de encontrarse inconforme con la respuesta dada por la sociedad.

Así, pues, ha quedado claro, en el desarrollo del presente acto administrativo, que el operador postal no actuó con el grado de diligencia que le es exigido a todos los operadores postales, pues desatendió el deber de informar a los usuarios sobre el derecho que le asiste a presentar los recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la respuesta desfavorable a su solicitud dada por el operador.

DÉCIMO: Sanción administrativa.

Se encuentra establecido, como quedó visto, el incumplimiento por parte de la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, y los artículos 21 y 28 de la Resolución CRC 3038 de 2011, al omitir incorporar en la respuesta dada a la petición de la señora Pava el contenido mínimo obligatorio dispuesto por la regulación vigente, especialmente lo relacionado con los recursos que proceden contra la decisión y, la forma y plazo para interposición de los mismos.

De acuerdo con lo expuesto, al tenor de lo previsto por el artículo 40 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y teniendo en cuenta la ponderación de los diferentes factores que confluyeron en la conducta de la sociedad, los cuales fueron debidamente

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de cargos desagregados en la presente resolución, se impondrá a la sociedad investigada sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., identificada con Nit. 900.327.256-8, una multa en favor de la Nación por la suma de **VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$25.820.095)**, equivalentes a **TREINTA Y CINCO (35)** salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha, monto al que se llega luego de analizar la gravedad de la infracción del operador postal.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer a la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., identificada con Nit. 900.327.256-8, una multa en favor de la Nación por la suma de **VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$25.820.095)**, equivalentes a **TREINTA Y CINCO (35)** salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha, de conformidad con lo expuesto en el acápite considerativo de la presente resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar el contenido de esta resolución a la sociedad Matrix Giros y Servicios S.A.S., con NIT 900.327.256-8, o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición interpuesto ante el Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 30 ENE 2017

El Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL

Notificaciones:

Investigada

Nombre: Matrix Giros y Servicios S.A.S
Identificación: NIT 900.327.256
Dirección: Av. Calle 26 No. 69 D- 91 Torre 1 Of. 603
Ciudad: Bogotá D.C.
Email: yolanda.pineros@grupomatrix.co

Elaboró: JGG
Revisó: LPG
Aprobó: FRB