



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **-71602-** DE 2016

( 24 OCT 2016 )

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación: 16 – 82449

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE  
SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

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

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente al de reposición, en el cual se identifican como:

<b>Usuario(a):</b>	José Manuel Niño Noguera C.C. No. 12.626.012
<b>Operador Postal:</b>	Súper Giros S.A. NIT: 900.084.777
<b>Decisión Empresarial:</b>	Respuesta derecho de petición de 11 de febrero de 2016

**SEGUNDO:** Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se tiene que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario remitente, radica en el extravío de un giro postal que realizó el 29 de enero de 2016, dirigido al señor Álvaro Florián con número de PIN 170362120010826359, por un valor de \$486.429, consignado desde la ciudad de Barranquilla - Atlántico con destino a la ciudad de Tierra Alta - Córdoba.

En virtud de lo anterior, en el interpone Recurso de Reposición y en subsidio Apelación, el usuario manifestó que el giro fue extraviado y que fue cobrado en otra ciudad, diferente al señalado en principio como destino del giro, aduciendo una arbitrariedad por parte del operador al realizar el pago del giro en un lugar diferente al autorizado por él en calidad de remitente, sin entender el motivo por el cual no registra la oficina o punto de cobro del giro consignado, y sin comprobar el sistema logístico que usan para el cobro del mismo. Lo anterior ya que en el puesto donde consignó el giro le informan que el mismo fue cobrado en la ciudad de Manizales – Caldas; luego, con este argumento solicitó la devolución del dinero correspondiente al giro consignado, y la prueba mediante la cual realizaron el pago a la persona equivocada por la suma de \$486.429.

**TERCERO:** Que el operador postal, señala que, una vez realizadas las verificaciones correspondientes al giro, se cumplió con lo dispuesto en el contrato de prestación del servicio de giro nacional, toda vez, que al ser enviado por el señor José Manuel Niño Noguera el 29 de enero de 2016 por valor de \$486.429, fueron cobrados por el beneficiario Álvaro Florián, cumpliendo así con los protocolos dispuestos para la realización del cobro del giro y la garantía en la prestación del servicio. Por otra parte, el operador manifiesta el 14 de marzo

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

de 2016, en respuesta al recurso impetrado por el usuario, señala que, cumplió con su deber legal y contractual de poner a disposición del beneficiario a nivel nacional, el giro referente al PIN: 170362120010826359. Ratificando que el giro fue entregado en las condiciones previstas y estipuladas en los protocolos de seguridad y contractuales al beneficiario Álvaro Florián Escobar, tal como fue indicado en el comprobante de cobro del giro. Negando de esta manera la devolución del giro reclamado por el usuario y ratificando así su decisión de 11 de febrero de 2016, en donde no da lugar al reconocimiento del pago e indemnización correspondiente.

**CUARTO:** Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

#### 4.1. De la prueba de entrega en los giros postales nacionales

Con el fin de desatar el recurso de apelación presentado por el usuario en contra de la decisión empresarial identificada en el numeral primero de la presente resolución, se hace indispensable precisar el régimen jurídico aplicable al presente caso.

De esta manera, es necesario traer a colación los artículos 16 y 17 de la Resolución CRC 3095 de 2011<sup>1</sup>, según la cual:

**“Artículo 16°. Prueba de admisión para el servicio de giros nacionales.** De conformidad con lo previsto en el numeral 3.4 del artículo 3° de la presente Resolución, los operadores de servicios postales de pago que presten el servicio de giros nacionales, al momento de la recepción del giro, deberán diligenciar y expedir una prueba de admisión por medios físicos o electrónicos, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Información del operador: Nombre, página web, número de teléfono y logotipo de la misma, solo cuando éste aplique.
- Identificar único del giro.
- Información del usuario remitente: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) y número de teléfono.
- Información del usuario destinatario: Nombre, número de documento de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) y número de teléfono.
- Identificación de la oficina del operador donde es admitido el giro.
- Identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro.
- Fecha y hora de admisión.
- Monto del giro, sin incluir el valor del servicio.
- Valor del servicio.

*Sin perjuicio de la inclusión relativa a la identificación de la oficina del operador a la cual está dirigido el giro, el operador de Servicios Postales de Pago podrá indicarles a los usuarios que el giro postal podrá ser reclamado en cualquiera de sus oficinas de atención en caso que preste dicho servicio.*

(...).”

Igualmente, el artículo 17 de la mencionada normatividad, establece que:

**“Artículo 17°. Modelo único de prueba de entrega para el servicio de giros nacionales.** Los operador de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de

<sup>1</sup> Vigente para la época de los hechos.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

giros nacionales, entregarán al usuario destinatario del giro postal previa verificación de los documentos de identificación (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) o de cualquier otro medio que permita garantizar la identidad del mismo.

Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán expedir a los usuarios destinatarios una prueba de entrega, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y número del documento de identificación del usuario destinatario.
- Nombre y número del documento de identificación del usuario remitente.
- Fecha y hora de entrega del giro postal.
- Identificador único del giro.
- Monto enviado por el usuario remitente.
- Monto recibido por el usuario destinatario.
- Motivos de devolución del giro postal.

*El operador de Servicios Postales de Pago que preste el servicio de giros postales nacionales deberá conservar una copia de la prueba de entrega, bien sea de forma física o electrónica, e implementará los mecanismos necesarios para que, en un plazo no superior a un (1) día hábil después de la entrega, la copia de dicho documento pueda ser consultada a través de su página web o suministrada tanto al usuario remitente como al usuario destinatario por medios electrónicos.*

*A requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, el operador deberá suministrar una copia electrónica o física de la prueba de entrega en cualquier momento”.*

*(Destacado fuera de texto)*

De la citadas normas, se desprende que tratándose de la prestación de los servicios postales de pagos –Giros Nacionales–, el operador debe en todos los casos, bien sea al momento de recibir o de entregar un giro, expedir la prueba de admisión o de entrega que soporte la realización de la correspondiente operación y que permita su posterior verificación por parte de los usuarios o de las autoridades competentes.

Lo anterior, si se tiene en cuenta que en aras de garantizar el principio de *suministro del servicio*, establecido en el numeral 2.2 del artículo 2 de la Resolución CRC 3038 de 2011, los operadores postales deben prestar el servicio en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad, que en este caso, se traduciría en la *confiabilidad del servicio de giros*, el cual se materializa mediante la adopción de la prueba de entrega, de admisión, entrega y rastreo del giro postal.

En tal sentido, a la luz de las citadas disposiciones y, de conformidad con el material probatorio allegado al expediente, se tiene que no reposa prueba que demuestre a este Despacho la forma en que el operador postal procedió a verificar la identidad del usuario destinatario que reclamó el giro postal en la ciudad de Manizales – Caldas, pues tan sólo aportó copia del soporte de pago del giro<sup>2</sup>, que da cuenta del detalle del giro impuesto por la aquí usuaria reclamante con número de PIN 170362120010826359, dirigido al señor Álvaro Florian y de su correspondiente pago, esto es, que fue admitido en la ciudad de Barranquilla - Atlántico el 29 de enero de 2016, a las 12:24 p.m, con destino al municipio de Tierra Alta - Córdoba, por valor de \$486.429, el cual, fue entregado o pagado el mismo día a las 13:34 pm en la ciudad de Manizales - Caldas.

<sup>2</sup> Folio 10.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

De otra parte, es importante tener en cuenta que la prueba de entrega electrónica o física debe reunir unos requisitos mínimos que exige la norma para que otorgue esa confiabilidad a los usuarios y a las autoridades, que para el caso concreto procederemos a analizar. De esta manera, puede observarse a folio 10 del expediente copia de la prueba de entrega del giro referenciado, así:

PAGO DEL GIRO  
PIN : 170362120010826359  
ID. TRA: 1516339934 CLI:  
COD SEG : 931083408  
FECHA PAGO: 29/01/2016 - 13:34:22  
ORIGEN : BARRANQUILLA PASEO BOLIVAR CSA  
DESTINO: TIERRALTA CORDOBA  
CEDULA DEST: \*\*\*\*599  
ALVARO FLORIAN ESCOBAR  
VALOR TOTAL: \*\*\*\*486.429

*Alvaro Florian Escobar B 599*  
\*\*\*\*599 ALVARO FLORIAN ESCOBAR  
IMPRESION: 29/01/2016 - 13:34:22  
COD. PIO: 3 VEND: 1053810280

CON LA FIRMA IMPUESTA EN ESTE DOCUMENTO  
AUTORIZO EL TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES CONFORME A LA POLITICA  
EXPRESA EN LA PAGINA WEB  
www.supergiros.com.co

Así las cosas, al cotejar cada uno de los requisitos mínimos que según el artículo 17 de la Resolución CRC 3095 de 2011, se entiende que existe un deber por parte del operador postal del giro en cumplir con dichos requisitos en la prueba de entrega, con el soporte de pago del giro allegado por el operador postal; se encuentra que el mismo, no los reúne todos a cabalidad, pues no se indicó el nombre y número del documento de identificación del usuario remitente, ni el monto enviado por éste.

En este orden de ideas, se puede concluir que el material probatorio allegado no resulta suficiente y claro, para determinar que el giro enviado al usuario, haya sido efectivamente entregado a ella, pues, como se explicó no reposa prueba que demuestre de qué forma o mediante que mecanismo el operador postal verificó la identidad de quien fue a reclamar el giro postal en la ciudad de Manizales - Caldas, adicionalmente, la prueba de entrega del giro carece de dos de los requisitos mínimos de información que debe contener tal documento, para que otorgue total confiabilidad en cuanto a la prestación de este tipo de servicios postales.

Por todo lo expuesto, se revocará la decisión empresarial emitida por el operador el 11 de febrero de 2016, y en consecuencia, se ordena al operador postal Súper Giros S.A., que proceda a indemnizar por la falta de entrega del giro, al usuario José Manuel Niño Noguera, en los precisos términos establecidos en el numeral 38.3 del artículo 38 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Revocar la decisión empresarial identificada en el numeral primero de la presente resolución, proferida por el operador postal Súper Giros S.A., identificado con el NIT. 900.084.777, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar a la sociedad Súper Giros S.A., identificada con el NIT. 900.084.777, que en el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, proceda a indemnizar por la falta de entrega del giro, al señor José Manuel Niño Noguera, identificado con C.C. No. 12.626.012, en los precisos términos establecidos en el numeral 38.3 del artículo 38 de la Resolución CRC 3038 de 2011, según lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El operador postal deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará al operador postal, acreedor de las sanciones previstas en la ley.

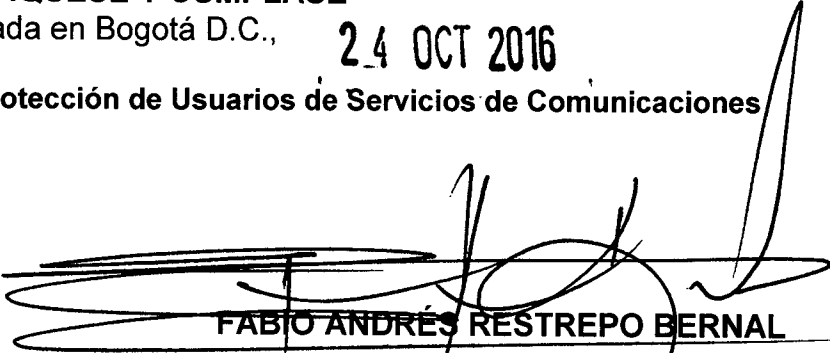
**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad Súper Giros S.A., identificada con el NIT. 900.084.777, entregándole copia de la misma.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor José Manuel Niño Noguera, identificado con C.C. No. 12.626.012, en calidad de usuario, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., **24 OCT 2016**

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



**FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL**

**Notificaciones:**

<b>Operador Postal:</b>	Súper Giros S.A.
<b>Representante legal:</b>	Edgar Alberto Páez Ángel o quien haga sus veces
<b>NIT:</b>	900.084.777
<b>Dirección:</b>	Calle 22 Nte # 6AN – 24 Edif. Santa Mónica Central Piso 11
<b>Ciudad:</b>	Cali
<b>Departamento:</b>	Valle del Cauca

**Usuario**

<b>Nombre o Razón Social:</b>	José Manuel Niño Noguera
<b>Cédula o NIT:</b>	C.C. No.12.626.012
<b>Dirección:</b>	Calle 47 D N° 16 SUR – 32 Barrio Los Robles
<b>Ciudad:</b>	Soledad
<b>Departamento:</b>	Atlántico