

Bogotá, 16-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100091531**

Fecha: 16-02-2022

Señor

**Luis Enrique Florez**

[luisenriqueflorez5@hotmail.com](mailto:luisenriqueflorez5@hotmail.com)

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud con radicado No. 20195606096192 de 12/12/2019

Respetado Señor Flórez:

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la Cooperativa de Transportes Velotax Ltda, para que se pronunciara frente a los hechos señalados en su comunicación, dando así inicio, a la fase de averiguaciones preliminares.

Analizada la documentación correspondiente, se le informa al usuario que, por el mismo tema, conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó con número de expedientes 201991034000010-E y 2021910260000008-E, iniciar las investigaciones administrativas correspondientes en contra del vigilado por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte<sup>1</sup>.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup> por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez

<sup>1</sup> Artículo 13 del Decreto 2409 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.