

Bogotá, 29-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100431631**

Fecha: 29-06-2022

Señor(a)

Kelly Johanna Ojeda

Correo: kellyojedasota@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20215341884712 del 09 de noviembre de 2021.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) señor(a) Kelly Johanna Ojeda, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia, de presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la Cooperativa Especializada De Transportadores Simón Bolívar Ltda (en adelante Cootransbol Ltda), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que el usuario informó a esta Dirección lo siguiente:

"venia en el bus de concorde donde nos atracaron y se llevaron mis documentos de identificación que comprueba que soy enferma, desde las 4.30 pm que salió el bus barranquilla el conductor para en una vereda donde no había nadie a las 2 am y se suben 4 tipos donde nos roban todas nuestras pertenencias y los de mi hermano donde también tenía documentos personales que necesitaba para trabajar". (Sic)

2. Que verificados los hechos materia de queja y teniendo en cuenta que correspondieron a factores relacionados con hurto en carretera, no es posible determinar una responsabilidad de la empresa transportadora en cuanto a la prestación de servicio al usuario, toda vez que las fallas ocurridas en el mismo, corresponden a hechos provocados por terceros. Esto sin perjuicio de lo que en materia penal pueda determinarse al respecto.

3. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

«Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del

1

Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.» (Subrayado fuera del texto original).

Por lo anterior, no se puede determinar que del actuar de Viva Air existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso que presente nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias