

Bogotá, 11-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100167591**

Fecha: 11-03-2023

Señor(a):

**Viviana Marcela Román González**

Carrera 32 No. 13 – 13, Torre 19, Apartamento 404, Conjunto Eucalipto  
Bogotá D.C.

Asunto: Atención a su radicado nro. 20235340069772.

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo de esta entidad.

En atención a la queja realizada mediante el radicado indicado en el asunto, es importante comunicarle lo siguiente:

1. Respecto del reconocimiento de un derecho particular, como, por ejemplo, un reembolso, es necesario que se dirija ante autoridades que cuenten con funciones jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o los Jueces de la República.

Son ellas quienes tienen la potestad legal para que, luego de surtido el proceso judicial y si hay lugar a ello, le ordenen a la empresa contra la cual se dirige su solicitud a reconocer los fines perseguidos por usted, es decir, volviendo al ejemplo, a que realicen la devolución correspondiente.

Lo mismo sucede en relación con los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de viaje, cambio de itinerario o pérdida del envío, cualquiera que estos sean.

En consecuencia, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la acción de protección al consumidor, siguiendo las instrucciones, requisitos y demás información contenida en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda (SIC O JUEZ), deberá agotar la reclamación directa ante la empresa de transporte por escrito, por teléfono o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda.

El modelo de demanda lo encontrará disponible en el enlace: [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo\\_demanda.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf)

2. En atención a su queja esta Superintendencia ha sido puesta en conocimiento de hechos que, en su parecer, podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector, por lo que, en ejercicio de nuestras funciones administrativas se iniciarán las averiguaciones preliminares correspondientes<sup>1</sup>.
3. Luego de surtida la averiguación preliminar contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para la apertura de una investigación administrativa en contra de la empresa objeto de queja, la cual podrá concluir con sanciones o el archivo de la investigación.
4. La Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular como el indicado en el numeral 1. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

No obstante lo anterior, procedimos a remitir su queja a la empresa objeto de aquella mediante radicado nro. 20239100167521 de 11/03/2023, con lo cual podría obtener respuesta frente a su situación particular o tenerse por agotado el requisito de procedibilidad de reclamación directa en caso de que así también lo considere el juez de instancia y, por supuesto, siempre que sea su intención iniciar la acción de protección al consumidor con la radicación de la demanda correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la República.

En conclusión y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva 

---

<sup>1</sup> Mediante Decreto 2409 de 2018 (Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones), le fueron conferidas facultades de inspección vigilancia y control para atender presuntas irregularidades en la prestación del servicio en que se vean vulnerados los derechos de los usuarios del sector transporte en aras de proteger el interés general