

Bogotá, 02-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120045951**

Fecha: 02-02-2024

Señor(a)

**Valentina Mosquera Becoche**

valentina02316@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo sobre la queja No. 20225341366112.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) queja(s) identificada(s) mediante el(los) radicado(s) del asunto, por medio del cual puso en conocimiento a esta Superintendencia sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros por parte de la Sociedad Cooperativa de Transportes Velotax LTDA., le informamos que, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, Usted indica que "El día 10 de julio de 2022 tomo una flota con la empresa Velotax Ltda. Con trayecto desde la ciudad de Cali – Valle del Cauca hasta la ciudad de Bogotá, y que en el recorrido se dio cuenta que su equipaje de mano que había dejado en la parte superior el bus no se encontraba en el lugar dejado, posteriormente la policía realiza una requisita en el punto de Cajamarca (...)".
2. Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20229100827911, requirió a la empresa, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad transportadora emite respuesta mediante radicado No. 20225341857992, la cual, es analizada y evaluada por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte observando que, el día 10 de julio de 2022 la señora Valentina Mosquera adquirió un tiquete en la empresa de transporte para realizar trayecto de Cali – Bogotá, transportaba con ella un equipaje de mano.

3. Con relación al equipaje de mano, le informamos que, el Código de Comercio en Colombia, establece lo siguiente:

*"ARTÍCULO 1003. El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.*

*Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:*

*(...) 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador". Subrayado Fuera del texto.*

De este modo, le aclaramos que, el equipaje de mano son aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados en la parte superior o inferior de los asientos; por lo tanto, son responsabilidad del usuario.

4. Teniendo en cuenta, los hechos manifestados en la queja, pueden configurar un delito contra el patrimonio económico, y en este caso la autoridad competente para conocer del asunto es la Fiscalía General de la Nación, en donde usted puede presentar su denuncia, la cual se puede hacer de manera verbal o escrita, dejando constancia del día y hora de su presentación y debe contener una descripción detallada de los hechos que conozca el denunciante (quién, cómo, cuándo, dónde ocurrieron los hechos). De no contar con ninguna oficina de la Fiscalía en su municipio, podrá acudir a la Policía.
5. 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 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 consiguiente, no se puede determinar que el actuar de la transportadora resulte contrario a las disposiciones sobre la protección al usuario del sector transporte, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra; así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 