

Bogotá, 30-10-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239120949641**

Fecha: 30-10-2023

Señor(a):

**Ibis Maria Montilla Berrios**

Correo: [ibis@maria.com](mailto:ibis@maria.com)

Asunto: Atención al radicado PQRD 20235342296652.

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, una vez desarrollado 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 o cambios en los trayectos, 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.

Un 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), advirtiéndole que su uso no es obligatorio ni garantiza el resultado satisfactorio.

2. Ahora bien, si una vez efectuada la evaluación de su denuncia se identifica que los hechos puestos en conocimiento desconocen la normatividad vigente que establece los derechos de los usuarios del sector, en ejercicio de nuestras funciones administrativas se iniciarán las averiguaciones preliminares correspondientes<sup>1</sup>.
3. Si es el caso, de la averiguación preliminar se tendrán 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 y/o medidas administrativas o el archivo de la investigación
4. Reiteramos que 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. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

En conclusión y para lo que es de competencia de esta Dirección, 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

---

<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.

cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui 