

Bogotá, 06-11-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120900881

Radicado No.:

20249120900881

Fecha: 06-11-2024

Señor(a):

Pablo Emilio Grisales Corrales

Representante Legal o quien haga sus veces

INTEREXPRESS CARGO LOGISTIC SAS

doris@interpresscargo.com

Asunto: Requerimiento de información por radicados No. 20235340962832, No. 20235342004262 y No. 20235342210432.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante comunicaciones radicadas con los números indicados en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control presuntas irregularidades en cuanto a la calidad¹, la idoneidad² y la información³ otorgada a las personas con las cuales **INTEREXPRESS CARGO LOGISTIC SAS** (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de carga, en particular, frente a la siguiente PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

Radicado PQRD	Usuario	Número de guía
20235340962832 - 20235342004262 - 20235342210432	Cesar Alonso Bobadilla Gazabon	COATL0074206273

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

1. Sírvase indicar a través de cuáles medios garantizó que el (la) usuario(a) conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, presencialmente, vía telefónica, página web).

¹ Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

² Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

³ Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

2. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa para investigar y establecer el(los) hecho(s) denunciado(s) en la queja anexa. En caso de no haber adelantado ninguna acción indique los motivos, de lo contrario allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.
3. Conforme los hechos de la queja, describa cuál fue la trazabilidad de la carga, según la guía de envío anexa al presente requerimiento, desde su remisión hasta su efectiva entrega o el estado de envío que se encuentre al momento de contestar este escrito. Remita todos los documentos que soporten el trazado de la carga.
4. Para el caso en concreto, sírvase indicar qué información le fue transmitida al usuario, sobre el tiempo de entrega de la carga enviada al destinatario. Remita todos los soportes que justifiquen su respuesta.
5. Conforme los hechos de la queja, y las manifestaciones del quejoso, sírvase indicar las razones por las cuales, presuntamente se presentaron demoras en la entrega de la mercancía. Remita todos los soportes que justifiquen su respuesta, en caso de no disponer de ellos, indique las razones.
6. Con base en la respuesta a la pregunta anterior, informe qué medidas tomó la empresa, para solucionar el contratiempo surgido, por la presunta demora en la entrega de la mercancía al (la) usuario(a) referenciado(a), y conforme los hechos narrados en la queja. Remita soportes que respalden su respuesta.
7. Indique si durante el envío de la mercancía se presentaron novedades. En caso positivo, informar el motivo de estas. Remita los soportes donde se pueda verificar lo anterior. En caso de no contar con esta información y/o soportes, indique los motivos.
8. Informe si a la fecha de recepción del presente requerimiento, ya se entregó a satisfacción el envío al destinatario de este. En caso positivo, remita los soportes donde se pueda verificar lo anterior; de lo contrario, señale las razones que lo justifiquen.
9. Informe si se ha llegado a algún acuerdo con el usuario mencionado en el presente requerimiento respecto a la pérdida de la mercancía. En caso afirmativo, remita soportes de la transacción, en caso contrario, indique las razones por las cuales no se ha llegado a un arreglo.
10. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante el usuario(a) sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.
Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, aportando los antecedentes y el material probatorio

que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término único de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte⁴.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Anexo: Un PDF con once (11) folios

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. V.*

⁴ "c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante" artículo 46 de la Ley 336 de 1996.