

Bogotá, 17-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121027811**

Fecha: 17-12-2024

Señor(a)

**Jaime Eduardo Cely**

Jm1121838497@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre la PQRD No. 20235342300322.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con la información allegada mediante el radicado del asunto, que fue trasladada por el Terminal de Transporte, le indicamos que, la información allegada, no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, en caso de no allegar la información y soportes solicitados, se entenderá que ha desistido de continuar con la queja.

Así las cosas, se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada, asimismo, complete la siguiente información:

1. Indique si el precio informado por los representantes de la empresa era visible, por ejemplo, en ventanilla, pantallas o otros medios que permitirán consultar y corroborar el precio informado.
2. Indique el trayecto que pretendía realizar con esta empresa, informando desde el lugar origen hasta el lugar destino.
3. En caso de que finalmente haya contratado el servicio con la empresa de transporte, remita copia del tiquete adquirido con la empresa de transporte.
4. Remita copia de la queja presentada ante la empresa de transporte.
5. Remita copia de la respuesta o respuestas dadas por la empresa de transporte frente a su caso.
6. Informe si la empresa de transporte le brindo alternativas o solución para solventar la situación presentada. En caso de ser positivo, remita la información y allegue los soportes.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Por otra parte, en caso de que usted no haya adelantado reclamación directa ante la transportadora, le recomendamos que, de acuerdo con lo estipulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011 artículo 3 numeral 1.5<sup>1</sup>, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y ésta no podrá negarse a su recepción y radicación<sup>2</sup>.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre un reconocimiento de un derecho particular y concreto como, por ejemplo: devoluciones de dinero y/o indemnizaciones por daños y/o perjuicios, le informamos que, Usted como usuario del sector transporte podrá interponer una demanda de **“acción de protección al consumidor”** ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la Republica quienes son los entes facultados<sup>3</sup> para perseguir los fines pretendidos en su demanda. Tenga en cuenta, que, ante la presentación de dicha demanda, deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador.

En este orden de ideas, es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas<sup>2</sup> en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar indemnizaciones por daños y/o perjuicios, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

Así las cosas, la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios en el sector transporte, razón por la cual, su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, 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

---

<sup>1</sup> Artículo 3 numeral 1.5. de la Ley 1480 de 2011. Derecho de reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

<sup>2</sup> Parágrafo 3 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

<sup>3</sup> Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004.

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

**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](http://www.supertransporte.gov.co) en el "formulario de PQRS" 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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez

