

Bogotá, 27-04-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239120288491**

Fecha: 27-04-2023

Señor(a)

**Zulma Bianeth Plaza Marrugo**

Calle 9 No.78 A – 07 Castilla

Turbaco - Bolívar

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20235340231622.

Respetado(a) señor(a)

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición, se evidencia 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 Ley 1437 de 2011, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud:

1. Indique el peso neto de la encomienda o de la carga transportada.
2. Remita el soporte de la guía que le fue emitido al momento de adquirir el servicio.
3. Remita el soporte del contrato de términos y condiciones del servicio adquirido.
4. Indique si ha presentado queja ante la empresa, y si la empresa le brindo alguna solución o respuesta frente a la presente queja; en caso de contar con estos, anexe los debidos soportes.

Sin perjuicio de lo anterior, le informamos que, si el interés versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso, devolución de dinero o indemnización por daños y perjuicios, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad, mediante acto administrativo motivado, el desistimiento y el archivo del expediente.

**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 y enviar al correo institucional: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)**

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 