

Bogotá, 28-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120456781**

Fecha: 28-05-2024

Señor(a):

**Yurys Tatiana Cocuyo**

yuristatianacgollo@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20245340859382.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja identificada mediante el radicado del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta Dirección presuntos comportamientos que podrían llegar a configurar delitos contra el patrimonio económico, los cuales se presentaron durante la prestación del servicio público automotor de pasajeros por carretera por parte de la empresa COOPERATIVA SANTANDERIANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA (COPETRAN), le informamos que:

1. Frente al reembolso del valor cancelado por el pasaje, se establece que, en el momento de adquirir el servicio y en la información publicada en la página web la empresa informa sus respectivos términos y condiciones sobre reembolsos los cuales usted acepto, dando con ello una manifestación de voluntad que presume de buena fe este Despacho que fueron leídos y en los cuales se establece lo siguiente:

Ten en cuenta que la empresa de transporte COPETRAN puede aplicar una **penalidad por reembolso del 10%** si la solicitud se hace con más de tres (3) horas antes del viaje (independiente la fecha de compra), **50%** si la solicitud se hace de tres (3) a una (1) hora antes del viaje, **o 100% si la solicitud se hace con menos de una (1) hora antes del viaje o pasada la hora.** **Si no te presentas al abordaje o no das aviso con antelación, perderás el tiquete.** PINBUS puede efectuar descuentos adicionales dependiendo el motivo del reembolso, para más información consulta el artículo [¿Qué descuentos pueden hacer a mi reembolso?](#).

Así las cosas, dado que su solicitud de reembolso o de reprogramación del viaje se generó con una antelación de menos de una (1) hora antes del viaje, la penalidad aplicada será del 100% sobre el valor del tiquete, razón por la cual no procede el reembolso.

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez