

Bogotá, 11-03-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120176651

Fecha: 11-03-2024

Señor(a):

Tovia Ávilez

No registra

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20235341456052.

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 presuntas irregularidades en el cobro del guarda equipaje del módulo 3 del Terminal de Transportes, le informamos que:

1. A través de la Ley 1480 de 2011 se expide el Estatuto de Protección al Consumidor, que atendiendo los preceptos constitucionales reguló ampliamente los derechos y obligaciones que se suscitan en las etapas precontractual contractual y post contractual de la mayoría de las relaciones de consumo, pues en su artículo dos señaló que sus normas se aplicarán en todos los sectores de la economía en donde no exista regulación especial y existiendo esta acogerá la función de norma supletoria.
2. El numeral primero del artículo 3 del Decreto 2409 de 2018, establece que, es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte "(...) ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al **usuario** del sector transporte (...)". Negrilla fuera del texto original.
3. En este punto, es pertinente definir qué es usuario. De este modo, el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 dispone que consumidor: "(...) es toda persona natural o jurídica que, como **destinatario final**, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial **cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica**. Se entenderá incluido en

el concepto de consumidor el de usuario. (...)” Negrilla fuera del texto original.

4. La prestación de un servicio privado, como lo es el guarda equipaje en un Terminal de Transportes, implica un acto de comercio y/o laboral, por lo cual no nos encontramos ante una relación de consumo.
5. La supervisión y el servicio de guarda equipaje está a cargo directamente del Terminal al que se acuda, por la naturaleza del mismo.
6. Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, por lo cual, si usted tiene alguna solicitud en particular, esta deberá ser puesta en conocimiento de los Jueces de la República, si así lo considera el solicitante.
7. La Superintendencia de Transporte ejerce el “poder de policía”, pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes¹, aplicando la legislación vigente a casos concretos².

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier

¹ “La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte**, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5. “Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en malena de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios**, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7. “(...) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades**, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.” (Negrilla fuera de texto)

² Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007.

otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



Oscar Fabian Murcia Moreno

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

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*