

Bogotá, 17-03-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120210901

Fecha: 17-03-2024

Señor(a):

Jennie Go

Correo electrónico: jennienbe@hotmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado 20235341673352.

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 la prestación del servicio por parte de la empresa Transportes Rápido Tolima S.A., le informamos que:

1. Ante la presentación de hechos y/o comportamientos que puedan configurar un delito, la autoridad competente que debe conocer del asunto es la Fiscalía General de la Nación, en donde usted puede presentar su denuncia, la cual se puede hacer de manera verbal o escrita, dejando constancia del día y hora de su presentación y debe contener una descripción detallada de los hechos que conozca el denunciante (quién, cómo, cuándo, dónde ocurrieron los hechos). De no contar con ninguna oficina de la Fiscalía en su municipio, podrá acudir a la Policía.
2. En cuanto a los hechos denunciados respecto a la responsabilidad del transportador en cuanto al equipaje de mano, cabe resaltar que el numeral 4° del artículo 1003 del Código de Comercio, establece:

"ARTÍCULO 1003. El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

(...) 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador".

3. Por lo anterior, respecto de los hechos denunciados "(...) el día 8 de julio de 2023 en el bus de rapido tolíma viaje bogota neiva olvide mi chaqueta en el bus, hable con el conductor de nombre WILSON y el ayudante EDWAR Y DIJERON que la enviarían a medellín, pero al día de hoy 13 de julio del presente año, la chaqueta no aparece. El conductor fue llamado por los taquilleros del terminal salitre y dijo que la tenía el ayudante y este pidió \$50000 para enviarla (...)", dado que el elemento perdido se encuadra dentro supuesto enunciado en el numeral cuarto del artículo anteriormente mencionado, esto es, hace parte del equipaje de mano cuya custodia pertenece al pasajero, no es plausible la apertura de investigación por parte de esta Dirección.
4. 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, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante.
5. 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.

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.

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 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.

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Karen Silva 