

Bogotá, 24/05/2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20245350451331

Fecha: 24/05/2024

Señora

Catalina Botero

catalina.botero@decathlon.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20235343031372 del 13/12/2023.

Respetada señora Catalina:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde solicita *"Desde el 8 de septiembre hemos intentado comunicarnos con la sociedad Renting Colombia/Contento (RENTING COLOMBIA S.A.S. - (RENTING COLOMBIA S.A.S. NIT 811011779) vía correo electrónico, vía telefónica y nada de esto ha funcionado. Todos sus puntos de contacto son inútiles para lo que adjunto prueba de cadena de correos. Nuevamente me comunico porque desafortunadamente no han logrado cruzar los pagos realizados con las deudas reales e informan a los clientes de una posible mora, la cual la deuda no es real y al contrario tenemos soportes de pagos de deudas no soportadas. El señor Borja Sánchez con cédula de extranjería 1.134.639 realizó el pago que fue solicitado por la sociedad RENTING COLOMBIA el 18 de julio de 2023 (adjunto soporte), pago que además no tenía clara su relación puesto que la multa impartida fue de una fecha posterior a la entrega del carro. Aún así y en consideración de la necesidad de solventar la situación, el señor Sánchez pago la multa que a mí juicio no le correspondía. Una vez más enviamos el soporte del pago con la urgente solicitud que quede en sus registros como solventado el pago."* (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud,

razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte, en el marco del Decreto 2409 de 2018, le informamos que esta Entidad no es competente para conocer o emitir pronunciamiento alguno respecto a su solicitud, toda vez que, debido a la naturaleza de la misma, corresponde a Renting Colombia S.A.S. dar respuesta a su requerimiento o inconformidad.

De este modo, le informamos que mediante radicado Supertransporte No. 20245350450971 del 24/05/2024 hemos corrido traslado de su radicado a Renting Colombia S.A.S. para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Atentamente,

Superintendencia de Transporte
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
535

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2024\Respuesta radicado No. 20235343031372 del 13/12/2023.docx