

Bogotá, 28-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245350976911**

Fecha: 28-11-2024

Señor

Andy PH

andycontacto.ph@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado 20235343054842

Respetado señor Andy:

En primer lugar, presentamos excusas por atender su petición fuera de los términos legales, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que reciben esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, lo que generó un considerable represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual se estableció un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre los cuales encontramos la solicitud del asunto.

Frente a su comunicación con la que presenta una queja contra la empresa Uber (plataforma que presta el servicio de transporte público), es oportuno realizar las siguientes precisiones:

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte tiene dentro de sus funciones la de *"adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, de acuerdo con la normativa vigente"*.¹

Es decir que la Supertransporte tiene como objeto ejercer las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación² se concretó en:

1 Numeral 8°. Artículo 5°. Decreto 2409 de 2018.

2 Al amparo de lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia: "Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...) 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.

- i. inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte; y
- ii. vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte³, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la Ley.

En ese contexto y bajo el caso que nos ocupa, resulta pertinente señalar el artículo 9 de la Ley 336 de 1996⁴, en relación con los requisitos generales exigidos para la prestación del servicio público de transporte, indica:

*"... El servicio público de transporte dentro del país tiene un alcance nacional y se prestará por empresas, personas naturales o jurídicas, **legalmente constituidas de acuerdo con las disposiciones colombianas y debidamente habilitadas por la autoridad de transporte competente**"*
(negrilla fuera de texto)

De lo anterior se puede concluir que para que una persona natural o jurídica pueda prestar de forma legal el servicio público de transporte se requiere una Habilitación, otorgada por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio en cada modalidad de transporte.

Por lo tanto, al analizar su escrito con el que presenta una queja relacionada con la plataforma Uber, es necesario informarle que dicha plataforma no se encuentra habilitada para prestar el servicio de transporte modalidad Individual de Pasajeros en Vehículos Particulares y/o Taxi en el Nivel de Lujo o Básico⁵.

Así las cosas y teniendo en cuenta la competencia de esta Superintendencia, no es posible emitir una respuesta respecto de los hechos por usted enunciados, como lo son las conductas de servicio al cliente cuando se presenta daño, hurto y/o pérdida de los objetos olvidados en el vehículo prestador del servicio o cobros indebidos, pues en estos casos la plataforma debe contar con un protocolo interno para sancionar este tipo de conductas; sin embargo, se aclara que este tipo de políticas no son competencia por el sector transporte debido a su falta de habilitación.

³ Decreto 2409 de 2018, artículo 4.

⁴ Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte.

⁵ Resolución 2163 de 2016 "Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones"



Por lo antes expuesto y teniendo en cuenta el ámbito de competencia de esta Entidad se procede a archivar su solicitud.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Grupo de Relacionamiento con El Ciudadano
535

Proyectó: Wanda Caycedo G.

C:\Users\wandacaycedo\Desktop\2024\relacionamiento\pq\20235343054842 plataforma.docx