

Bogotá, 18-12-2024

Al contestar citar en el asunto

20249121035591

Radicado No.: **20249121035591**

Fecha: 18-12-2024

Señor(a):

Edwar Alfonso Velasquez Colmenares

Correo electrónico: colmenares16edwar@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo sobre la queja No. 20235341184712.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) queja(s) identificada(s) mediante el(los) radicado(s) del asunto, por medio del cual puso en conocimiento a esta Superintendencia sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros por parte de la Expreso Brasilia S.A., le informamos que, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la queja presentada, Usted indica que *"...Acudo a ustedes para que me ayuden con la empresa BRASILIA SA ya que ese día puse una PQR donde detallaba los echos y lo que se me perdió incinerado en mi maleta, esta empresa me ha llamado a ofrecerme menos de un 4% de lo que esta valuado mis pertenencias. agradezco porfavor me ayuden para que esta empresa reconozca un valor aceptable de mi perdida. (SIC)".*
1. Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20249120155941, requirió a la empresa, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad transportadora emite respuesta mediante radicado No. 20245340709692, la cual, es analizada y evaluada por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte observando lo siguiente:
 - Que la empresa de transporte informa que dio respuesta de fondo en donde se le realizo una oferta de conciliación vía telefónica el día 9 de mayo del 2023 por la pérdida total de su equipaje, correspondiente a \$300.000 pesos, la cual no fue aceptada por el señor Edward Velasquez y así mismo, en un pronunciamiento emitido el día 29 de mayo del 2023 se le indico que no ha demostrado la cuantía de su perdida con los soportes

pertinentes y a la fecha continuamos a la espera de los soportes respectivos por parte del señor Edward Velasquez.

- Caba aclarar que a la hora de contratar los servicios de transporte terrestre con la empresa Expreso Brasilia S.A. usted acepta y suscribe dicho contrato de transporte bajo sus términos y condiciones frente al presente caso, la empresa en su contrato de transporte establece en su artículo 3 inciso c:

"En caso de pérdida o avería del equipaje atribuible al transportador, la empresa indemnizará al pasajero hasta por cinco veces el valor del tiquete, únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado el "ficho de equipaje", cuyo número debe ser igual al ficho adherido en la valija, sin la presentación del ficho no se le entregará el equipaje al Pasajero."

Bajo dichas condiciones, la empresa solo tiene el deber de indemnizar un tope no superior a lo cinco (5) veces pagado por el valor del tiquete, ahora bien, la empresa está dispuesta pagar el valor del equipaje siempre y cuando usted logre demostrar con documentos o facturas el monto de las pertenencias perdidas.

Así las cosas, le recomendamos presentar dichas evidencias para lograr la indemnización a la que pretende y/o acogerse a la solicitud de conciliación ofrecida por la empresa de transporte.

Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los

investigados. Contra esta decisión no procede recurso.” (Subrayado fuera del texto original).

Por consiguiente, no se puede determinar que el actuar de la transportadora resulte contrario a las disposiciones sobre la protección al usuario del sector transporte, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra; así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa 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 la referida empresa 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*