

Bogotá, 04-08-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **2021910055811**

Fecha: 04-08-2021

Señor(a):

Luz Marina Bustos

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341144072 del 14/07/2021.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros por parte de la Empresa de Transportes Rápido El Carmen S.A. (en adelante, la empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Indique cuándo y a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.) y la fecha de la compra del pasaje.
2. Por favor indique la ruta (origen y destino), fecha y hora aproximadas de salida de la ciudad de origen, precio pagado por el pasaje, y detalles que quiera ampliar, en relación con el servicio prestado por la empresa.
3. Indique de qué manera y cuál fue la información que le fue transmitida por parte de la empresa, sobre el equipaje, específicamente, si debía realizar alguna declaración por su contenido y valor.
4. Informe si al momento de realizar el envío de las maletas, se le otorgó por parte de la empresa guía, remesa y/o ficho de equipaje. En caso de contar con este, por favor alléguelo y/o indique el número del documento respectivo emitido por esta.
5. Por favor amplíe las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en el que se dio la pérdida de equipaje, de conformidad a los hechos narrados en la queja.

1

6. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color, placa, tamaño) que permita identificar el (los) vehículo(s) transportador donde tuvieron lugar las irregularidades en la prestación del servicio por usted denunciadas.
7. Informe si cuenta con testigos respecto al hecho denunciado de presunto maltrato por parte del conductor designado para el(los) viaje(s) contratado(s). En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).
8. En caso de contar con registros audiovisuales respecto al presunto maltrato efectuado por el conductor de la empresa, por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).
9. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color de piel, color de cabello, estatura, lugar de trabajo, nombre) que permita identificar el(los) conductor(es), que en su consideración, adelantaron actos de irrespeto y maltrato ante los usuarios.
10. Indique si a la fecha la empresa ha realizado algún tipo de entrega de equipaje, devolución y/o compensación por los hechos relatados en la queja. En caso afirmativo, allegue los soportes correspondientes.
11. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la(s) empresa(s). De ser así, indique:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la(s) empresa(s).
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la(s) empresa(s).
12. Allegue, si cuenta con estos soportes, el(los) tiquete(s) y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la(s) prestación(es) del(los) servicio(s) de transporte.
13. Asimismo, se solicita ampliar su queja, en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

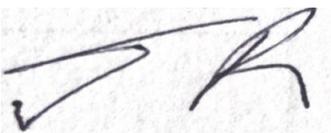
2

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Finalmente, es relevante poner de presente que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, por lo cual, si su solicitud pretende el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, tal como el reconocimiento de valor pecuniario como consecuencia de las presuntas irregularidades presentadas en la prestación del servicio contratado, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva