

Bogotá, 15-01-2021

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20219100020931
20219100020931

Señor (a)
Jose Javier Cubillos Araque

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud con radicado No. 20195605947332 de 30/10/2019

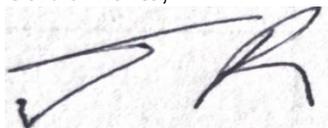
Respetado (a) señor (a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad por usted señalada para que se pronunciara frente a los hechos señalados en su comunicación, requerimiento que fue atendido por la vigilada.

Analizada la respuesta y habiéndose agotado con ello la etapa de averiguaciones preliminares, se le informa al usuario que, por el mismo tema, conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó con número de expediente 2019910340000006-E, iniciar la investigación administrativa correspondiente en contra del vigilado por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte¹.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, 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 función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³; 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: Natalia Prado C

¹ Artículo 13 del Decreto 2409 de 2019.

² Artículo 116 Constitución Política de Colombia

³ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.