

Bogotá, 21-09-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20219100663731**

Fecha: 21-09-2021

Señor:

Juan Camilo Garzón

Correo electrónico: camilogarzon3313@correo.policia.gov.co

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215341477322 del 25/08/2021.

Respetado Señor:

En virtud de su petición remitida por parte del Terminal de Transportes de la ciudad de Bogotá, D.C. y radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con Expreso Bolivariano 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 a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
2. Indique el origen y el destino del servicio de transporte que iba a ser prestado a usted por parte de la empresa.
3. Indique la(s) fecha(s) de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades en la prestación del servicio.
4. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia como irrespeto a los usuarios. (por ejemplo, groserías por parte de los funcionarios de la empresa, actos discriminatorios por sexo, raza, religión y/o cualquier otro motivo).
5. 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) funcionario(s) que en su consideración adelantan actos de irrespeto ante los usuarios.
6. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa por estos hechos. De ser así, indique:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)

1

- La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
7. Allegue, si cuenta con estos soportes, el ticket y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
 8. Detalle la situación puntual y específica por la cual usted decidió interponer la presente queja; en caso de recordarlo, indique la fecha y hora exacta del imprevisto, el o los funcionarios de la empresa que se vieron inmersos en la mismas y las razones por las cuales usted considera se vulneraron sus derechos como usuario del sector transporte.
 9. 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.

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.

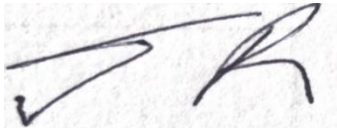
De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del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

Aunado a lo anterior, es importante que tenga en cuenta que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios; razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

En consecuencia, 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: Alvaro Augusto Fabre Rivera