

Bogotá, 10-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100077381**

Fecha: 10-02-2022

Señor(a)
Anónimo

Asunto: Comunicación de archivo de queja con consecutivo No. 20195605787972 del 06/09/2019.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante el presente oficio, esta Dirección se permite informarle que ha culminado la etapa de indagación preliminar dentro del presente asunto; etapa que tenía como objetivo investigar presuntas inconsistencias en la prestación del servicio de transporte por parte de la Sociedad Transportadora de Córdoba s.a.- SOTRACOR S.A. Desde este instante, se anuncia que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre público de pasajeros por carretera, por lo que esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que a pesar de adelantar todas las acciones ha lugar no fue posible recaudar los elementos probatorios a través de los cuales se constata la existencia de la relación de consumo para el momento de los hechos, el número interno del bus, o poder tan siquiera identificar los funcionarios de la empresa relacionados en su denuncia. A la luz de lo expuesto, la Dirección se encuentra en un estado de incertidumbre frente a las conductas puestas en conocimiento y no se cuenta con un instrumento que permita alcanzar el nivel de certeza exigido para que los acontecimientos relacionados en su queja puedan ser, en el marco del proceso sancionatorio administrativo, considerados.

Finalmente, en caso de contar con un elemento probatorio adicional que usted considere pertinente para el presente asunto, alléguelo. De lo contrario, si se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva