

Bogotá, 12-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20229100081121

Fecha: 12-02-2022

Señor(a):

José Onécimo Jácome Jaramillo

Carrera 28 J No. 72 O – 01

Cali, Valle del Cauca

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20195605318752 del 10/04/2019.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - COPETRAN (en adelante empresa), le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20199000512281 y la empresa dio respuesta mediante radicado No. 20195605940392.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas, nos permitimos manifestarle que, de la información reunida esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado; la anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. En la respuesta al requerimiento, la empresa informó que de conformidad a los hechos narrados en la queja, se desplegaron las averiguaciones correspondientes para conocer los hechos acaecidos y referidos en esta.
2. Indicó que se realizó el correspondiente debido proceso disciplinario al conductor, por los hechos denunciados.
3. Aunado a lo anterior, informó la vigilada a esta Dirección, que el equipaje fue encontrado y devuelto al usuario, aunado a que se brindaron unos descuentos al pasajero por el malestar causado y disculpas por la situación presentada.
4. Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante.

Tomando en cuenta lo anteriormente dicho, y evidenciando que la empresa desplegó acciones y medidas de lugar para mejorar el servicio y evitar futuras afectaciones sobre sus derechos como consumidor del servicio de transporte terrestre de pasajeros, esta Dirección, procede al archivo de la queja.

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, allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva