

Bogotá, 24-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100120371**

Fecha: 24-02-2022

Señor(a):

Maria Del Pilar Gutierrez Mejia

Correo electrónico:

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20215341962202.

Respetado(a) Señor(a):

En el marco de las indagaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, a fin de investigar presuntas inconsistencias en el contrato de transporte suscrito con la empresa DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S. (en adelante Pinbus), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el presente asunto, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada vigilada, ordenando su archivo.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

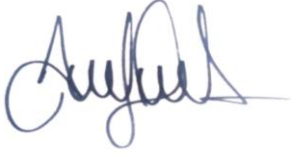
1. La usuaria elevó petición al correo electrónico contactenos@pinbus.com donde solicitaba todos los viajes que había realizado con la empresa de Transportes Bolivariano S.A. mediante la intermediación de Pinbus, la solicitud es para que la empresa de transporte le reconozca la categoría de viajero frecuente.
2. De acuerdo con lo manifestado por la usuaria se requirió a la empresa vigilada PinBus, la cual indica que en su sistema solo se encuentra el registro del viaje con trayecto Armenia – Bogotá D.C. para el 21 de octubre de 2021, contratado con la empresa Expreso Bolivariano S.A. y con un valor total de cuarenta y siete mil pesos (\$47000), la información sobre la empresa puntualmente no la dispone Pinbus.

Por lo expuesto, no se puede determinar que el actuar de la vigilada Pinbus, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del sector transporte, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra, toda vez que ante el sistema de ellos se encuentra registrado el único viaje adquirido por la plataforma electrónica de la vigilada.

1

Finalmente, en caso de que 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: Ernesto Villamarín Clavijo