

Bogotá, 09-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100290121**

Fecha: 09-05-2022

Señor(a):  
**Diana Marcela Posso**

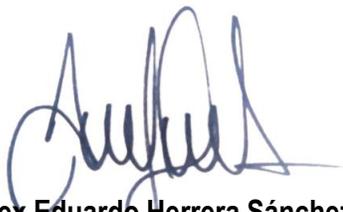
Asunto: Comunicación de traslado externo del radicado No. 20215341959012 del 23/11/2021.

Respetado(a) señor(a):

Mediante oficio radicado con No. 20229100016421 del 19/01/2022, por no ser competencia de esta entidad conforme a las funciones atribuidas en el Decreto 2409 de 2018, esta Superintendencia procedió a dar traslado de la petición relacionada en el asunto a la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo anterior, remito el oficio por medio del cual se dio traslado de su solicitud.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Oficio No. 20229100016421 del 19/01/2022 en dos (2) folios.

Proyectó: Andrea Gutiérrez Simbaqueva

Bogotá, 19-01-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100016421**

Fecha: 19-01-2022

Doctora:

**Paola Andrea Pérez Banguera**

Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor

Superintendencia de Industria y Comercio

Correo: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

Bogotá, D.C

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20215341959012 del 23/11/2021.

Respetada Doctora:

En atención a las comunicaciones con radicados de la referencia, la quejosa manifestó:

*“Respuesta Coordinadora Mercantil. Reclamación N 58.720 Guía N 47400322126 Buenos días referente al caso ya Cencosud dio una respuesta la cual no fue positiva para mí, reitero que no estoy dispuesta a asumir el valor del producto, veo que se están chutando la pelota entre ambas entidades, ya había enviado otro correo a ustedes, mencionando que yo no abrí el televisor al momento de la entrega, pero ACASO NO ES DEBER DE SUS EMPLEADOS ABRIR EL PRODUCTO EN PRESENCIA DEL CLIENTE Y VERIFICAR QUE ESTE EN BUENAS CONDICIONES. NO HACE PARTE DE SU TRABAJO? y por qué están omitiendo ese protocolo al momento de la entrega? la verdad estoy sorprendida que estas dos entidades tan reconocidas no me den una respuesta asertiva y lógicamente a mi favor como consumidora”*

Ahora, en el marco de las indagaciones preliminares adelantadas por esta Dirección se logró establecer que el peso de la carga era de 10.2 Kg razón por la cual en un primer momento se avocó conocimiento. Sin embargo, al analizar la versión de los hechos rendida por *Coordinadora* donde manifiesta que el servicio de transporte que nos ocupa fue contratado a través de un cliente corporativo (CENCOSUD) con quien se tiene suscrito un contrato de prestación de servicio de transporte de mercancías con unas condiciones de servicio particulares. Es por ello por lo que, esta autoridad carece de competencia para adelantar trámite adicional toda vez que no es posible desligar el contrato de transporte a la operación comercial que dio origen a ello.

Por otro lado, dichas facultades legales fueron otorgadas a la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011<sup>1</sup>, que establece:

*“Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.”*  
Subrayado fuera del texto original.

Por lo anterior esta entidad, de conformidad con las funciones atribuidas a esta Superintendencia mediante el Decreto 2409 de 2018, me permito trasladar las peticiones adjuntas, por tratarse de asuntos de su competencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De este traslado se informa al peticionario de acuerdo con la norma en comento.



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo:

- Copia de la PQRD No. 20215341959012 y 20215342138142 en diecinueve (19) folios.

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva

---

<sup>1</sup> Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. 2