

Bogotá, 10-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100552851**

Fecha: 10-08-2022

Señora
Paola Tabares Campuzano

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20219100214911 del 17 de abril de 2021.

Respetada señora Paola:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20215340321252, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

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 la fecha en la cual contrató los servicios de la empresa. De coincidir con la fecha en la que se prestó el servicio, señálelo.
3. Teniendo en cuenta que el día 19 de marzo de 2020, de manera presencial, realizó petición a la empresa a la cual se le adjudicó el radicado No. 55893, y el día 26 de febrero de 2021, usted interpuso petición mediante correo electrónico dirigido a medellin@bolivariano.com.co y servicioalcliente@bolivariano.com.co, donde realiza solicitud de devolución de dinero por concepto de pasajes comprados, y a fin de realizar seguimiento a sus reclamaciones, por favor indique si Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración, le brindó respuesta a la PQRD en cuestión.
4. En caso de ser positiva la respuesta a la pregunta anterior, por favor allegue copia de la respuesta suministrada por la empresa.
5. Indique si se encuentra inconforme o a satisfacción, con la respuesta brindada por parte de la empresa.

6. Indique si a la fecha la empresa ha realizado algún tipo de devolución por los hechos relatados en la queja. En caso afirmativo, allegue los soportes correspondientes.
 - Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la(s) empresa(s). De ser así, indique:
 - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
 - La fecha en la cual estableció la comunicación.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la(s) empresa(s).
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la(s) empresa(s).
7. 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.
8. Informe si recibió alguna solución y/o alternativa por parte de la empresa de transporte. De ser el caso, por favor allegue soportes.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio²; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente enlace: <https://cutt.ly/GWxKwPq>

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexos: Queja radicado No. 20215340321252 (3 páginas), Requerimiento Solicitud de información complementaria por radicado No. 20215340321252 del 26/02/2021. (2 páginas) y Certificado de comunicación electrónica No. E45633393-S (8 páginas)

Proyectó: Sonia Geraldine Buitrago Jimenez