Bogotá, 29/05/2025

Al contestar citar en el asunto

Radicado No.: **20255350315731**
Fecha: 29/05/2025

Señor (a)
Lina Feria
lmfs0811@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20245340549032 del 4/03/2024.

Respetado señor (a):

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde manifiesta *"En agosto del año 2023, las empresas Globalmove y Renault hicieron una feria de vehículos de placas blancas en Bogotá, específicamente en el concesionario de Renault- Autogalias. En su momento separé un carro con 6 millones de pesos y la respuesta de mi compra iba hacer mínimo a 1 mes. Dichas empresas me hicieron diligenciar unos documentos que tengo como evidencia pero este es el momento y la fecha que no me dan ninguna respuesta. Les he enviado 2 correos con un derecho de petición para que me devuelvan el dinero. Pero aún no me responden. Tengo entendido que hay muchas personas que les está pasando lo mismo"* (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Frente al contenido de su solicitud, es pertinente aclarar que la Superintendencia de Transporte, tiene dentro de sus funciones las de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

Ahora bien, respecto a la naturaleza de su solicitud, es pertinente aclarar que las controversias narradas en su comunicación hacen referencia a las cláusulas

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

y condiciones pactadas por las partes en la celebración del contrato, las cuales son de naturaleza privada y se regirán por las normas del derecho privado.

Lo primero en señalar es que el contrato es una manifestación de la voluntad de dos o más personas, en donde las partes se obligan a cumplir y respetar lo acordado y pactado en él. Por ello, es de resaltar que sólo lo pactado en el contrato obliga a quienes lo suscribieron, de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil, el cual reza:

> *"**ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>.** Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".*

En ese orden de ideas, al tratarse de una relación contractual, ésta se encuentra regida por normas de derecho privado. Así, cualquier incumplimiento a lo pactado en el contrato, deberá ser resuelto mediante la intervención judicial o mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

La Superintendencia de Transporte, cuenta con un espacio para promover la solución de conflictos a través del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición, el cual se encuentra a su disposición y tiene como fin servir profesional y especializadamente a todos los actores vinculados al sector transporte y su infraestructura terrestre, aérea, férrea, marítima, fluvial y portuaria.

El Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición se encuentra ubicado en Bogotá, en la sede del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), en la Diagonal 25G # 95A – 85. Adicionalmente podrá realizarse el trámite virtualmente en el siguiente link: https://www.supertransporte.gov.co/index.php/centro-de-conciliacion/. Lo invitamos a consultar más al respecto en nuestro canal telefónico: 01-8000-915-615 de forma gratuita y con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Atentamente,

Superintendencia de Transporte
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
535

Proyectó: Clara Gallo
C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2025\Respuesta radicado No. 20245340549032 del 4/03/2024.docx