Bogotá, 12-05-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.:
20259120271631
Fecha: 12-05-2025

Señor
Diego Alejandro Pinzón
alejorobet@hotmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20255340319202.

Respetado Señor Pinzón;

Teniendo en cuenta los hechos narrados en sus quejas identificadas mediante los radicados del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta Dirección presuntos comportamientos que podrían llegar a configurar delitos contra el patrimonio económico, los cuales se presentaron durante la prestación del servicio público automotor de pasajeros por parte de la la Empresa Arauca S.A., le informamos que:

1. Ante la presentación de hechos y/o comportamientos que puedan configurar un delito, la autoridad competente que debe conocer del asunto es la Fiscalía General de la Nación, en donde usted puede presentar su denuncia, la cual se puede hacer de manera verbal o escrita, dejando constancia del día y hora de su presentación y debe contener una descripción detallada de los hechos que conozca el denunciante (quién, cómo, cuándo, dónde ocurrieron los hechos). De no contar con ninguna oficina de la Fiscalía en su municipio, podrá acudir a la Policía.

2. En cuanto a los hechos denunciados respecto a la responsabilidad del transportador en cuanto al equipaje de mano y/o artículos que puedan llevarse a la mano, cabe resaltar que el numeral 4to del artículo 1003 del Código de Comercio, establece:

> *"ARTÍCULO 1003. El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.*

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

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

(…) 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador".

3. Por lo anterior, respecto de los hechos denunciados y dado que los mismos hacen referencia a un elemento que se encuadra enmarcado dentro de lo enunciado en el numeral cuarto del articulo anteriormente mencionado, esto es, la pérdida de un elemento que es llevado a la mano y cuya custodia pertenece al pasajero, no es posible la apertura de una investigación por parte de esta Dirección.

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.

5. La Superintendencia de Transporte ejerce el "*poder de policía*", pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes[1], aplicando la legislación vigente a casos concretos[2].

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier

[1] "La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte**, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.**" Cfr. Decreto 2409 de 2018 articulo 5. "Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en malena de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios,** concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación."** Cfr. Decreto 2409 de 2018 articulo 7. "(...) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades**, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades." (Negrilla fuera de texto)

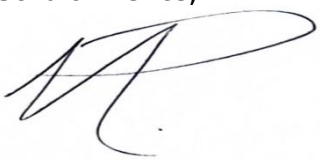
[2] Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007.

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

otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

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, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez

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