

Bogotá, 23-05-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20258600299351**

Fecha: 23-05-2025

Señora

Karol Lorena Pantoja Moyano

abg.karolpantoja@gmail.com

Asunto: Respuesta requerimiento de información, Oficio Radicado No 20258600225461 del 21 de abril de 2025.

Respetada señora Karol,

El pasado 12 de marzo del 2025, esta dirección recibió comunicación mediante No 20255340331782, donde mencionó lo siguiente:

"Mediante la presente me permito comunicar que dado a que me siento presionada para pagar el valor aún cuando sigo sin encontrarme de acuerdo, pues me informan por llamadas que si no recibo las cajas estas serán enviadas inmediatamente a Bogotá, incrementándose el de la factura al doble y si no lo pago la empresa finalmente dispondría de las pertenencias, a fin de evitar un perjuicio mayor y la posible pérdida de los objetos con dinero no propio tendré que pagar el valor total de la factura siguiendo las instrucciones dadas por los funcionarios para que luego la empresa me realice la devolución de lo que corresponda, a no ser que la empresa o la superfinanciera me brinde otra instrucción a seguir.

Me ratifico en que no me encuentro de acuerdo con el valor del flete ni el servicio prestado, y que servientrega debería llamar primero a los destinatarios para ver si realmente uno acepta dichos costos de envío".

Al respecto, mediante requerimiento de información 20258600225461 del 21 de abril de 2025, enviado a SERVIENTREGA SA, y con respuesta por parte de esa empresa mediante Rad 20255340530942 del 07 de mayo del 2025 y 20255340531712 del 8 de mayo de 2025 fue allegada respuesta, la cual copiamos para su información.

Finalmente, reiteramos que la queja corresponde a un presunto incumplimiento de un contrato suscrito entre particulares y para dirimir el litigio o la diferencia

Página | 1

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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

entre las partes, se deben definir por el derecho privado, por cuanto nuestras funciones están orientadas a la vigilancia, inspección y control de la prestación del servicio público de las empresas de transporte terrestre automotor, lo anterior sin perjuicio de las actuaciones que se puedan adelantar por la vulneración de la normatividad del sector.

Atentamente,

Ángela Galindo Nieto

Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre

Anexo: Un archivo en formato PDF y un archivo en formato RAR

Copia: Servientrega S.A., servicioalcliente@servientrega.com, info.contactenos@servientrega.com

Proyectó: Carlos Eduardo Burbano Méndez 

C:\Users\CARLOS BURBANO\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\PROVISIONAL\2025\5-MAYO\PQRs\Charlie