

Señor:
Juan Carlos Pinzón
juanmati.jcp@gmail.co
Soacha – Cundinamarca

Asunto: Respuesta al radicado 20265340541432 del 01 de junio de 2026.

Respetado señor Pinzón:

La Superintendencia de Transporte está revestida con funciones de Promoción y Prevención, a efectos de acompañar a las empresas en el cumplimiento de las normas que regulan el sector¹. Esto, sin perjuicio de las funciones de investigación por las infracciones de la ley, en caso de ser procedente²; lo anterior, fomentando y desarrollando actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte³.

En consecuencia, le informamos que hemos recibido su comunicación, radicada en esta Entidad con el número del asunto, mediante la cual manifestó:

(...) 1. HECHOS

- 1. EL 24 DE ENERO DE 2025, MEDIANTE RECIBO DE VINCULACIÓN NO. 1240 EXPEDIDO POR EFFECTRANS GRUPO EMPRESARIAL, REALICÉ UN PAGO DE SEIS MILLONES DE PESOS M.CTE (\$6.000.000) BAJO EL CONCEPTO DE "TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS", CON EL FIN DE PODER ADQUIRIR UN VEHÍCULO PÚBLICO MODELO 2025, CUYO SERVICIO SERÍA A CARGO DE TRANSPORTE ESPECIAL DRIVEUS S.A.S.*
- 2. MEDIANTE CERTIFICACIÓN ESCRITA DE FECHA 24 DE ENERO DE 2025, LA EMPRESA TRANSPORTE ESPECIAL DRIVEUS S.A.S. SE OBLIGÓ A LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL VALOR PAGADO EN CASO DE NO SER APROBADO EL CRÉDITO PARA LA ADQUISICIÓN DEL VEHÍCULO.*
- 3. LUEGO DE MÚLTIPLES INTENTOS EN ENTIDADES BANCARIAS, ME FUE NEGADO EL CRÉDITO 5 VECES, POR LO QUE, EL DÍA 20 DE FEBRERO DE 2026, SOLICITÉ LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO ADJUNTANDO TODOS LOS DOCUMENTOS SOPORTE.*
- 4. SEGÚN SU COMUNICACIÓN ENVIADA EL 17 DE MARZO DE 2026 EN HORAS DE LA MAÑANA, SU ÁREA DE TESORERÍA CONFIRMÓ QUE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE (NEGACIONES DE CRÉDITO) FUE "RECIBIDA*

¹ Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones", artículo 21.

² Óp. cit. Artículo 22.

³ Óp. cit. Artículo 4.

EN SU TOTALIDAD Y VERIFICADA", NO ENCONTRÁNDOSE INCONSISTENCIAS NI OBLIGACIONES PENDIENTES.

EN LA CITADA RESPUESTA, INFORMAN QUE EL REINTEGRO SE PROGRAMÓ PARA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2027.

6. DEBIDO AL PLAZO IRRAZONABLE DETERMINADO POR SU ENTIDAD, PRESENTÉ RECLAMACIÓN POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO EL DÍA 17 DE MARZO EN 2026 AL FINALIZAR EL DÍA Y 24 DE MARZO DE 2026, A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS TRANSPORTEDRIVERUS@GMAIL.COM Y DUDAS@TRANSPORTESEJECUTIVOSCO.COM, LOS CUALES APARECEN EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE AMBAS SOCIEDADES, CON EL FIN DE QUE ME DEVOLVIERAN EL DINERO EN UNA FECHA MÁS PRÓXIMA.

7. POR MEDIO DEL NÚMERO DE WHATSAPP +57 3116685463, LÍNEA QUE PERTENECE A EFFECTRANS, ME CONTACTA UN EMPLEADO DICIENDO QUE EL CORREO HABILITADO PARA ESTE TIPO DE RECLAMACIONES ES TESORERIACOOPERATIVA@TRANSPORTESEJECUTIVOSCO.COM, Y NO LOS QUE APARECEN EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE CÁMARA DE COMERCIO.

8. POR LO ANTERIOR, EL 16 DE ABRIL DE 2026, ENVIÉ LA MISMA RECLAMACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO TESORERIACOOPERATIVA@TRANSPORTESEJECUTIVOSCO.COM.

9. A LA FECHA NO HE RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA DE NINGUNO DE LOS CORREOS ENVIADOS A LA RECLAMACIÓN PRESENTADA.

10. RECHAZO ESTE PLAZO POR SER UNILATERAL, DESPROPORCIONADO" (SIC)

Así las cosas, de acuerdo con lo anterior, usted realizó un pago a la empresa TRANSPORTE ESPECIAL DRIVEUS S.A.S., identificada con NIT 901525943-2, con el compromiso de gestionar una solicitud de crédito para la adquisición de un vehículo, los trámites correspondientes para la vinculación de éste y contratos de transporte para la operación del mismo; no obstante, según lo indicado no se ha obtenido devolución del dinero por parte de dicha sociedad.

En este sentido, es importante señalar que, los hechos expuestos obedecen al incumplimiento de un acuerdo de voluntades, sujeto a las normas del derecho privado, en este caso, la promesa de celebrar un negocio, de acuerdo con el artículo 861 del Código de Comercio.

Por lo anterior, precisamos que, la Superintendencia de Transporte no está facultada para pronunciarse sobre conflictos de intereses entre particulares, ni respecto de solicitudes relacionadas con denuncias penales, reconocimiento de perjuicios o modificaciones a la regulación vigente. Por tanto, cuando surgen diferencias de un acuerdo de voluntades, se deben resolver de forma concertada o ante la jurisdicción ordinaria.

Ahora, si así lo desea la Superintendencia de Transporte, posee un Centro de Conciliación especializado en este tipo de controversias, el cual se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85, con horario de 7:00 am a 4:00 pm, al cual puede comunicarse a la línea 601 3526700, con el fin de que pueda resolver sus controversias, a través de un medio alternativo de solución de conflictos.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Dirección en virtud de sus funciones, reportó a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, el cobro efectuado por la empresa TRANSPORTE ESPECIAL DRIVEUS S.A.S, presuntamente bajo el concepto de afiliación.

Por otro lado, a manera de orientación tenga en cuenta que, respecto a la vinculación de un vehículo a una empresa de servicio público de transporte terrestre automotor especial, el artículo 2.2.1.6.8.1 del Decreto 1079 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.", modificado por el artículo 20 del Decreto 431 de 2017, señala:

"El contrato de vinculación de flota es un contrato de naturaleza privada, por medio del cual la empresa habilitada para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial incorpora a su parque automotor los vehículos de propiedad de socios o de terceros y se compromete a utilizarlos en su operación en términos de rotación y remuneración equitativos. El contrato se perfecciona con su suscripción y la expedición de la tarjeta de operación por parte del Ministerio de Transporte y se termina con la autorización de desvinculación.

El contrato de vinculación de flota se registrará por las normas del derecho privado y las reglas mínimas establecidas en el presente capítulo. Este contrato debe contener, como mínimo, las obligaciones, derechos y prohibiciones de cada una de las partes, su término de duración, que no podrá ser superior a dos años, y las causales de terminación, dentro de las cuales se deberá encontrar la autorización de desvinculación expedida por el Ministerio de Transporte, sin necesidad de su inclusión en el documento contractual. (...)" (Subrayado fuera del texto)

De ese modo, la vinculación de un vehículo a una empresa de servicio público de transporte especial se debe realizar mediante la suscripción de un contrato, en el cual se acuerda todas las obligaciones, condiciones, derechos, término de duración, causales de terminación, cobros y pagos a que se comprometen a pagar las partes, así como la entrega de los documentos necesarios para la debida prestación del servicio.

Si considera que se han vulnerado sus derechos como consumidor debido a prácticas engañosas o falta de transparencia, le informamos que puede acudir

ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Al ser la autoridad nacional de protección al consumidor y contar con funciones jurisdiccionales, usted podrá interponer su queja o denuncia a través del siguiente enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

En los anteriores términos se da respuesta a su solicitud.

Atentamente,

 Firmado
digitalmente por
GALINDO NIETO
ANGELA PAOLA

Angela Galindo Nieto

Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre

Proyectó: Nicolas Castro Flórez – Contratista ST

Revisó: Laura Viveros Luna – Profesional Universitario ST