

Bogotá D.C, 2 julio 2026



20268600390171

2 julio 2026

Señores
Superintendencia De Industria Y Comercio
contactenos@sic.gov.co
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Traslado por competencia radicado st no. 20265340455112 del 12 de mayo del 2026.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación registrada en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia bajo el radicado citado en el asunto, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 2409 de 2018 y demás normas concordantes que regulan la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro del ámbito de sus competencias, se permite emitir respuesta a su solicitud, la cual encontrará anexa a la presente comunicación.

Atentamente,

DIRECTOR

Superintendencia de Transporte

Anexos:
• mergedHUGO.pdf

Copias: hugoraulgonzaalez@gmail.com

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	John Jairo Riascos Urbano	johnriascos [02/julio/2026 04:31:13 p. m.]

RESPUESTA

PQR CARGA



BOGOTÁ D.C., 11 DE MAYO DE 2026

SEÑOR:

HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO

TEL: 3005328400

hugoraulgonzaalez@gmail.com

KR 38 # 34-07

BARRANQUILLA - ATLANTICO

REFERENCIA: SEGUNDA RESPUESTA TICKET03629557

REMESA NO. 700181513084

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, la cual es de alta importancia, ya que nos permite mejorar continuamente los servicios prestados y lograr la satisfacción de nuestros usuarios, nos permitimos atender la misma con base en los siguientes:

HECHOS

1. El día 19 de enero de 2026, el señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, remitió envió una mercancía amparada con la remesa No. **700181513084**, desde la ciudad de **BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**, con destino hacia **MEDELLÍN - ANTIOQUIA**, para señor **MARIA JOSE CAMO AHUMADA**, en calidad de destinataria.
2. El día 25 de enero de 2026, el señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, presenta reclamación ante **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, manifestando una presunta avería de la Remesa No. **700181513084**, e indica pretensión económica de **NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$920.000)**.
3. El día 28 de enero de 2026, **INTER RAPIDISIMO S.A.**, reporta la devolución de la remesa amparada con la remesa No. **700181513084** bajo la guía interna No. **3000224857929** el cual se encuentra en la dirección **CR 38 34 07 R.O.**
4. El día 03 de marzo de 2026 **INTER RAPIDISIMO S.A.**, reporta entrada a custodia para la guía interna No. **3000224857929**
5. El día 12 de marzo de 2026, **INTER RAPIDISIMO S.A.**, emite respuesta formal a la reclamación interpuesta por la señora **FLORALBA RODRÍGUEZ**, informando que el envío presenta devolución la cual se encuentra bien motivada, por lo que se niega cualquier indemnización.
6. El día 24 de abril de 2026, el señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, interpone segunda reclamación ante **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta previamente emitida, e indica pretensión económica por la suma de **CIENTO SETENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$170.000)**.



CONSIDERACIONES

Para dar una respuesta a la siguiente reclamación, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, en cumplimiento de sus obligaciones como Empresa Transportadora, y específicamente procediendo de conformidad a lo establecido en el **CÓDIGO DE COMERCIO (DECRETO 410 DE 1971)**, norma especial que regula los derechos de los usuarios de los servicios de carga y el **CONTRATO TRANSPORTE DE CARGA** de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, nos permitimos manifestar lo siguiente:

1. Con base en los hechos acaecidos en el transporte de la carga amparada bajo la remesa No. **700181513084** bajo la guía interna No. **3000224857929** el cual se encuentra en custodia, la compañía se permite informar que, después de realizar las validaciones internas correspondientes, se logró identificar que, en efecto, la mercancía se encuentra presuntamente averiada.
2. Por lo anterior, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, extiende sinceras excusas por los inconvenientes presentados e informa que hemos tomado las medidas pertinentes y las retroalimentaciones necesarias para evitar al máximo situaciones como esta en nuestra compañía y así permitir la mejora constante de nuestros servicios.
3. Por otro lado, según lo dispuesto en el **CONTRATO DE TRANSPORTE DE CARGA** de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** que para el caso refiere, en su **CLÁUSULA NOVENA** dispone sobre la declaración de la carga, lo cual significa que el remitente según lo dispuesto en el literal f), declara el "valor comercial" de la carga, esto se hace con el fin de conocer el valor equivalente a la mercancía que determina el remitente, y se sujeta a los casos en los cuales debe responder la compañía conforme a la ley en materia de regulación de transporte de carga; y en el presente caso se evidencia que el remitente al momento de la admisión de la carga No. **700181513084** informa que la misma tiene un valor comercial de **CIENTO VEINTISIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$127.500)**.¹
4. En concordancia con lo anterior, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** de acuerdo con los preceptos jurídicos y normativos establecidos en el **DECRETO 410 DE 1971-CÓDIGO DE COMERCIO**, encuentra procedente a título de **AVERÍA** reconocer indemnización, en los términos de los artículos 1030 y 1031 del citado código, en los siguientes términos: ²
 - ✓ El 100% del valor comercial declarado por el remitente al momento de la admisión de la carga, el cual asciende a la suma de: **CIENTO SETENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$170.000)**.
5. De igual forma, respecto a la pretensión económica manifestada en su reclamación, nos permitimos indicar que no se encuentra procedente acceder a la misma, puesto que al momento de la admisión del envío se indicó un monto como valor comercial declarado de la remesa que al realizar la fórmula aritmética de la procedencia de la indemnización, resulta un valor menor al ahora reclamado.

¹ Artículo 1031 del Código De Comercio: Valor de la indemnización

² ARTÍCULO 1031. <VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN>.

RESPUESTA

PQR CARGA



6. No obstante, la presente indemnización **se encuentra condicionada a la entrega de la devolución en la ciudad de origen**, por lo que surtirá efectos una vez la mercancía cuente con entrega correcta. Ante lo cual, una vez sea entregada, podrá radicar una nueva petición solicitando el reconocimiento y pago efectivo.
7. Adicional a esto **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** se permite informar que la remesa en mención presentó intento de entrega y viajó al lugar de destino manifestado en la guía de transporte de manera correcta, pero no fue posible su entrega toda vez a que se evidenció que no fue reclamada en oficina ahora bien, si requiere la entrega de este, es necesario que se adjunte la siguiente documentación, realizando una nueva reclamación por medio del link <https://www.rapsprod.interrapidisimo.com/PQR/crear-PQRS.php>:
 1. Carta del reclamante informando donde realizar la entrega del envío.
 2. Fotocopia de la cédula
 3. Aceptación nueva guía al cobro (en caso de cambio de dirección o destino)
8. Si se encuentra de acuerdo con la presente indemnización allegue el **Contrato de transacción de carga** que va adjunto a esta respuesta, diligenciado al correo de auxiliar.pqr1@interrapidisimo.com, para continuar con el trámite de pago correspondiente.
9. Finalmente, teniendo en cuenta que el envío objeto de la presente reclamación tiene un peso mayor a 5 Kilogramos, ni la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, ni la Ley 1369 de 2009, cuentan con la competencia para conocer de dicho asunto, puesto que nos encontramos ante un envío de carga, razón por la cual el recurso de apelación en el presente caso es improcedente, y no se remite expediente de la solicitud a dicha entidad. Debido a lo anterior, le informamos que, en caso de no encontrarse conforme con la respuesta emitida, usted debe acudir a otras instancias legales, dado que en el presente caso no procede la vía administrativa.
- 10.
11. Para mayor información, consulte en este link el Contrato de Transporte de Carga de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**
<https://interrapidisimo.com/wp-content/uploads/GEJ-CTN-R-65-Contrato-de-Transporte-de-Carga-V7.pdf>

En mérito de lo expuesto, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**,

RESUELVE

4. **RATIFICAR:** la respuesta emitida el día 13 de enero de 2026, en el entendido que:
5. **INFORMAR** al señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, que la mercancía amparada con la Remesa **No. 700181513084** bajo la guía interna No. **3000224857929**, el cual se encuentra en custodia, por los motivos ya mencionados

RESPUESTA

PQR CARGA



6. **INFORMAR** al señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, que el reconocimiento de la indemnización se encuentra condicionado a la entrega efectiva de la devolución en la ciudad de origen.
7. **RECONOCER** al señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, una indemnización por **CIENTO SETENTA MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$170.000)**, por la presunta avería.
8. **NEGAR** al señor **HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO**, la pretensión económica o indemnización por **NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$920.000)**.
9. **DECLARAR:** improcedente el Recurso de Apelación, teniendo en cuenta que el envío objeto de la presente reclamación tiene un peso mayor a 5 kilos
10. **ARCHIVAR:** el expediente de la presente reclamación, por cuanto en el presente caso no procede la vía administrativa

Esperamos de esta forma dar respuesta a su solicitud, reiterando nuestra continua disposición para atender cualquier inquietud presentada, agradecemos la confianza depositada en nosotros, sus comentarios y sugerencias nos ayudan a ser mejores en nuestros servicios.

Cordialmente,

****Firmado en documento original ****

LUZ KARINE PEREZ MONTENEGRO
SUBGERENTE PQR - INTER RAPIDISIMO S.A.

Proyecto:Jully Sanchez

Revisó: Hector A Cabrera



20265340455112
12/05/2026 12:09:47 PM

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:

Nombres o Razón Social:	HUGO RAUL ARELLANO GONZALEZ	No. de Identificación:	17815250
Tipo de Identificación:	C.C.: CÉDULA DE CIUDADANÍA	Ciudad, País, Dpto:	SOLEDAD, COLOMBIA, ATLANTICO
Dirección:	CARRERA 44 #42 - 27 CASA	Teléfono:	3005328400
E-mail:	HUGORAUFGONZAAALEZ@GMAIL.COM		
Medio:	EMAIL		

Datos del proceso PQRSDF:

Protección Constitucional		Reserva:	
RADICADO RELACIONADO:	20265340455112	Tipo De Vigilado:	
Tipo De Solicitud:	RECLAMO	Tipo De Solicitante:	APODERADO
MEDIO_RESPUESTA:	EMAIL	RAZÓN SOCIAL:	HUGO RAUL ARELLANO GONZALEZ
Tipo De PQRSDF:	RECLAMO	Género Del Peticionario:	HOMBRE
FECHA_DE_LOS_HECHOS:	19-ENERO-2026		
Asunto:	QUEJA		

Descripción del proceso de PQRSDF: SEÑORES
INTER RAPIDÍSIMO S.A.
ÁREA PQR

REFERENCIA: REMESA NO. 700181513084

YO, HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO, IDENTIFICADO CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NO. _____, PRESENTO FORMAL INCONFORMIDAD Y APELACIÓN FRENTE A LA RESPUESTA EMITIDA DENTRO DEL TRÁMITE RELACIONADO CON LA REMESA NO. 700181513084.

MANIFIESTO QUE LA MERCANCÍA ENVIADA CORRESPONDÍA A UNA LAVADORA TOTALMENTE NUEVA CON VALOR COMERCIAL REAL DE NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS (\$920.000), VALOR QUE FUE INFORMADO AL MOMENTO DEL ENVÍO.

SIN EMBARGO, EN LA RESPUESTA EMITIDA POR INTER RAPIDÍSIMO S.A. SE INDICA QUE EL VALOR DECLARADO FUE DE \$127.500, SITUACIÓN QUE DESCONOZCO TOTALMENTE, YA QUE EN NINGÚN MOMENTO FUI NOTIFICADO, INFORMADO NI ADVERTIDO SOBRE DICHO VALOR DECLARADO, NI SOBRE LAS CONSECUENCIAS LEGALES Y ECONÓMICAS DERIVADAS DE REGISTRAR UN VALOR DIFERENTE AL REAL DE LA MERCANCÍA.

CONSIDERO QUE EXISTIÓ FALTA DE INFORMACIÓN CLARA, SUFICIENTE Y TRANSPARENTE AL CONSUMIDOR, VULNERANDO MIS DERECHOS COMO USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y GENERANDO UN GRAVE PERJUICIO ECONÓMICO.

ADICIONALMENTE, RESULTA DESPROPORCIONADO QUE, PESE A RECONOCER LA AVERÍA DE LA MERCANCÍA, ÚNICAMENTE SE PRETENDA INDEMNIZAR POR UN VALOR MUY INFERIOR AL VALOR REAL DEL PRODUCTO AFECTADO.

POR LO ANTERIOR, SOLICITO:

1. LA REVISIÓN INTEGRAL DEL CASO.
2. LA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA AL MOMENTO DE RECIBIR LA MERCANCÍA.
3. COPIA COMPLETA DE LA GUÍA, DOCUMENTOS FIRMADOS Y SOPORTES DONDE SUPUESTAMENTE SE INFORMÓ Y ACEPTÓ EL VALOR DECLARADO DE \$127.500.
4. EL RECONOCIMIENTO DE UNA INDEMNIZACIÓN ACORDE AL VALOR REAL DE LA MERCANCÍA ENVIADA.
5. QUE SE ME INFORME CLARAMENTE CUÁLES FUERON LOS PROTOCOLOS DE INFORMACIÓN SUMINISTRADOS AL REMITENTE AL MOMENTO DEL ENVÍO.

IGUALMENTE, DEJO CONSTANCIA DE QUE ACUDIRÉ ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y DEMÁS ENTIDADES COMPETENTES PARA LA PROTECCIÓN DE MIS DERECHOS COMO CONSUMIDOR Y USUARIO DEL SERVICIO.

CORDIALMENTE,

HUGO RAUL GONZALEZ ARELLANO

CC: _____

TEL: 3005328400

CORREO: [HUGORAUFGONZAAALEZ@GMAIL.COM](MAILTO:HUGORAUFGONZAAALEZ@GMAIL.COM)

Listado de anexos:

No. de Anexos: 2

Descripción de Anexos: WhatsApp Video 2026-05-08 at 2.44.47 PM.mp4;RESPUESTA_700181513084_.docx (1).pdf

Usuario Radicador: WEB

Bogotá D.C, 2 julio 2026



20268600390171

2 julio 2026

Señores
Superintendencia De Industria Y Comercio
contactenos@sic.gov.co
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Traslado por competencia radicado st no. 20265340455112 del 12 de mayo del 2026.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación registrada en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia bajo el radicado citado en el asunto, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 2409 de 2018 y demás normas concordantes que regulan la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro del ámbito de sus competencias, se permite emitir respuesta a su solicitud, la cual encontrará anexa a la presente comunicación.

Atentamente,

DIRECTOR

Superintendencia de Transporte

Anexos:
• mergedHUGO.pdf

Copias: hugoraulgonzaalez@gmail.com

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	John Jairo Riascos Urbano	johnriascos [02/julio/2026 04:31:13 p. m.]