



Superintendencia de
Industria y Comercio



INFORMACIÓN RELACIONADA SOBRE INVESTIGACIONES EN CURSO RELACIONADAS CON LA APLICACIÓN GOPASS

Bogotá D.C., 17 de diciembre de 2024. En virtud de las recientes denuncias que han circulado en redes sociales en relación con la aplicación **GOPASS**, la Superintendencia de Industria y Comercio, se permite informar que, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, el 28 de octubre de 2024, mediante la Resolución No. 65375 de 2024, formuló pliego de cargos en contra de la sociedad **PAGOS AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S.**, operador de la aplicación **GOPASS**, herramienta tecnológica que es utilizada por los consumidores para facilitar los procesos de pagos y compras en servicios como parqueaderos y peajes, entre otros servicios.

Después de analizar una serie de quejas relacionadas con el servicio ofrecido mediante la aplicación **GOPASS**, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor encontró mérito para iniciar investigación formal por los siguientes motivos:

- En la aplicación **GOPASS** no se estaría suministrando a los consumidores información clara, suficiente, oportuna y precisa respecto de los precios de las membresías y tarifas aplicables para el uso del dispositivo de identificación electrónica vehicular (DIEV).
- La sociedad investigada no estaría dando cumplimiento a los deberes legales que le corresponden por ofrecer sus servicios a través de la modalidad de ventas a distancia, en este caso, por medio de su comercio electrónico **GOPASS**, entre los que se destaca el disponer de un mecanismo para que los consumidores puedan presentar y hacer seguimiento a sus PQR'S e informar a los consumidores el procedimiento para ejercer la reversión del pago.
- La operadora de la aplicación no habría atendido los requerimientos de información ordenados por la Dirección que buscaban verificar el cumplimiento de la ley de Protección al Consumidor.

En caso de encontrarse probada la vulneración de las normas que protegen los derechos de los consumidores la Superintendencia podrá imponer a la sociedad investigada una multa hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Adicionalmente, las recientes denuncias presentadas en relación con **GOPASS**, se encuentran siendo objeto de análisis por la Dirección de Investigaciones, por lo que invitamos a la ciudadanía a poner en conocimiento de la entidad, las irregularidades que considera que deben ser estudiadas y analizadas por la autoridad.

Contra la decisión de apertura de investigación no procede recurso alguno.

