

Bogotá, 31-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100348481**

Fecha: 31-05-2022

Señor (a)

**Aurora Pérez**

Correo: [aurorasperez72@yahoo.com](mailto:aurorasperez72@yahoo.com)

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud identificada con radicado No. 20215340352382.

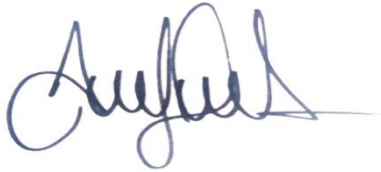
Respetado (a) señor (a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad por usted señalada para que se pronunciara frente a los hechos indicados en su comunicación, requerimiento que fue atendido por la vigilada.

Analizada la respuesta y habiéndose agotado con ello la etapa de averiguaciones preliminares, se le informa al usuario que, por el mismo tema, conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó con número de expediente 2021910260000057-E por presuntamente no entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.; en contra del vigilado por presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo<sup>1</sup>.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte

<sup>1</sup> De acuerdo al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.