

Bogotá, 15-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100389971**

Fecha: 15-06-2022

Señor(a):

Jorge Poveda

Correo: Jorge.poveda@cundinamarca.gov.co

Asunto: Cierre de PQR No. 20215341095692 por actuaciones administrativas en curso.

Estimado Usuario:

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte «Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.» y «Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.».

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019², la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para tal fin, podrá investigar a quienes presuntamente infrinjan dichos derechos y sancionarlos o imponerles medidas administrativas cuando se comprueben dichas infracciones, estableciendo el procedimiento administrativo sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³ como el aplicable.

Es entonces la Superintendencia de Transporte la autoridad facultada para velar por la observancia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, contado para ello, con la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para entre otras funciones, iniciar las investigaciones administrativas a que haya lugar ante presuntas infracciones por parte de los transportadores o intermediarios.

Sin embargo, la facultad delegada a esta autoridad en materia de protección a usuarios del sector transporte, se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

¹ «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

² «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.»

³ Ley 1437 de 2011.

En esa medida, cuando el usuario acude a esta Superintendencia, tiene como finalidad que a partir de los hechos narrados se inicie una investigación administrativa que podrá concluir en la imposición de multas al transportador o intermediario, con el fin de, se reitera, proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios.

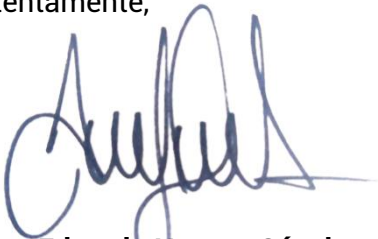
Así las cosas, hemos recibido y analizado su PQR con número de radicado en asunto, en donde describe hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A. DE C.V. (INTERJET).

Al respecto, es necesario informarle que esta Dirección, con arreglo a sus funciones, ya se encuentra adelantando las siguientes actuaciones en contra de la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A. DE C.V. (INTERJET) Encontrando dentro de las mismas, una investigación administrativa que se inició, en parte, por hechos similares a los por usted descritos.

- Resolución 9755 de 9 de noviembre de 2020, se le decretó una medida administrativa en observancia de las quejas recibidas en la entidad y de los diversos mensajes difundidos en redes sociales, que tenía como fin proteger el derecho a la reclamación de los usuarios e instar a la aerolínea al cumplimiento de la obligación de contar con un sistema de atención para estos.
- Resolución 0075 de 8 de enero de 2021, ante la renuencia en el cumplimiento de la medida administrativa, se sancionó por la suma de \$219.450.750 y se le conminó al cumplimiento de la referida medida.
- Resolución 4944 de 26 de mayo de 2021, se sancionó por segunda vez, al continuar renuente en el cumplimiento de la medida administrativa, imponiéndole una sanción por la suma de \$219.450.750.
- Resolución 1007 de 19 de febrero de 2021, se le inició una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos por hechos relacionados con presuntos incumplimientos al derecho de retracto, compensación por equipaje, transporte y conservación de equipaje, reembolso por desistimiento del pasajero, devolución por interrupción o demoras en los vuelos y el no suministro de información legalmente solicitada por esta autoridad. Investigación que aún se encuentra en curso.
- Resolución 5388 de 28 de mayo de 2021, se ordenó su sometimiento a control y su convocatoria al proceso de insolvencia empresarial solicitándole a la Superintendencia de Sociedades la correspondiente vinculación al proceso de insolvencia.

Por lo anterior, se cerrará su PQR, puesto que ya se adelantan actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios del sector transporte. No obstante, si el fin por usted perseguido es el reconocimiento de un derecho particular, concreto y/o de contenido patrimonial, podrá acudir a entidades con 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 función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sofía Montero - Alex Herrera

Realizó: Sonia Milena Silva Duarte