

Bogotá, 22-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100250371**

Fecha: 22-04-2022

Señor (a)

Gabriel Florez Manrique Y Otros

Correo: malejafj15@gmail.com

Asunto: Información de requerimiento a usuario en atención a su solicitud
Identificada con radicado No. 20215341986772

Respetado (a) Señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019² “[/]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20215341986772, fue asignada a esta dependencia, se procedió a solicitar información a la aerolínea, donde informa que al momento del registro en el módulo de atención los pasajeros contaban con suficiente tiempo para realizar los trámites de migración y proceder con el abordaje del vuelo adquirido. Sin embargo, el personal del aeropuerto realizó varias llamadas, pero los pasajeros nunca se presentaron y el vuelo tuvo que cerrarse.

Razón por la cual la aerolínea procederá con la devolución de los impuestos reembolsables del trayecto no abordado en una de dos modalidades a elección del pasajero, reembolso en voucher o reembolso al medio de pago, el valor del reembolso total es de \$ 1.505.864 sin embargo hasta la fecha el usuario no ha manifestado la aceptación, motivo por el cual le solicitamos informar e indicar en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Señale si aceptó el ofrecimiento hecho por la aerolínea, en caso de haber escogido la modalidad al medio de pago, informe si allegó la certificación bancaria e indique si ya fue realizado el reembolso. Allegar soporte probatorio.

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”

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

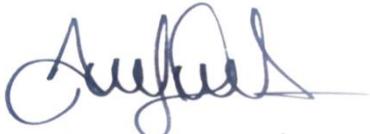
Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link:

<https://cutt.ly/GWxKwPq>

Al contestar, favor citar en su asunto, el numero relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte