

Bogotá, 07-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100045141**

Fecha: 07-02-2023

Señor(a)

Veronica Hernandez Marulanda

vh371868@gmail.co

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20225341607822.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y encontrándonos en la etapa de averiguaciones preliminares, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, por favor informe sobre algunos aspectos complementarios, remitiendo todos los soportes que estime pertinentes.

Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.

Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.

1. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes (por ejemplo, Tiquetes Baratos, Despegar, Aviatur, etc.), en caso de ser así identifíquela.
2. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes y el número de reserva y/o tiquete adquirido.
3. Informe a través de cuál medio compró los tiquetes (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
4. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.)

5. Identifique cuál era la fecha del vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique: i) La fecha del vuelo de ida, ii) La fecha del vuelo de vuelta y iii) En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál y en cuál no viajó.
6. Remita copia de las solicitudes elevadas ante la aerolínea y/o la agencia de viajes en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
7. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud (por ejemplo, página web, email, call center, presencialmente, etc.)
8. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes.
9. Indique si adquirió servicios adicionales y de ser así, detalle cuáles y el valor total pagado por estos.
10. Indique si le fue informado previamente el cambio de itinerario por parte de la aerolínea, a través de cual medio, con especial atención indicar la fecha y hora.
11. Informe si frente al cambio de itinerario, le fueron ofrecidas alternativas por parte de la aerolínea, precisando todos los detalles constitutivos.
12. Informe si usted hizo uso de las alternativas ofrecidas por la aerolínea por el cambio de itinerario. Señale la fecha en que se utilizó, a través de que medio.
13. Si su solicitud se trató de requerir un reembolso, informe:
 - a. Si la aerolínea y/o agencia de viajes reconocieron el reembolso y en qué fecha.
 - b. Cuál fue el valor reembolsado por la aerolínea y/o agencia de viajes.
 - c. Cuál fue la forma de reembolso utilizado por la aerolínea y/o agencia de viajes para acceder a su solicitud (por ejemplo, bono, voucher, efectivo, transferencia, etc.)
 - d. La fecha en la cual le emitieron el bono, voucher, etc.

- e. La fecha en la cual hizo uso efectivo del bono, voucher, etc., emitido por la aerolínea y/o agencia de viajes, o que se le realizó la transferencia o devolución en dinero.

14. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

Recuerde que:

Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.

Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso

particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: María Paula Sanz Saldaña 