

Bogotá, 18-08-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120681921

Fecha: 18-08-2023

Señor (a):

Doris Ardila Parga

Carrera 31 No. 51 – 60

Neiva, Huila

Asunto: Comunicación de archivo de la petición con radicado No. 20235340903852.

Respetada Señora Doris:

En atención a la solicitud identificada con el número indicado en el asunto esta entidad se permite dar respuesta de la siguiente manera:

La Superintendencia de Transporte, en ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia atribuidas en el Decreto 2409 de 2018, a través de la Delegatura para la Protección al usuario es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte; se protege todo aquello que esté relacionado con la información, publicidad, promociones y ofertas anunciadas al usuario, el incumplimiento de horarios e itinerarios, la indebida prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Teniendo en cuenta que la Superintendencia de Transporte está facultada de vigilar, inspeccionar y controlar la prestación del servicio público de transporte aéreo, en cuanto a lo que en calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere; al tratarse los hechos de la queja, de situaciones ajenas a la prestación del servicio de la aerolínea o agencia conforme al transporte, no es posible por falta de competencia, aplicarle las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos.

Es de aclarar que esta Superintendencia esta provista únicamente de funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto, 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, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carolina Jiménez López 