

Bogotá, 29-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100434221**

Fecha: 29-06-2022

Señor(a)

**Claudia Milena Tarazona Flechas**

Transversal 49 # 59 C – 73 Sur

Bogotá D.C

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud Identificada con radicado No. 20215341748712 del 21 de octubre de 2021.

Respetado (a) señor (a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad bajo el número del asunto de la referencia, se requirió a la sociedad EXPRESO BOLIVARIANO S.A, para que se pronunciara frente a hechos como los señalados en su comunicación, y frente a lo cual se le informa que por las mismas conductas conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con número de expediente 2021910260000048-E, dar inicio a una investigación administrativa en contra la sociedad mencionada, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo, no ejecutar el contrato de transporte y no efectuar el reembolso de tiquete.

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, 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, 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: Deisy Yulieth Arias.