

Bogotá, 2 -12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100845291**

Fecha: 2 -12-2022

Señor (a)

Linayen Lugo

linayen01@hotmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341574692

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su(s) petición(es) radicada(s) con el(los) número(s) referido(s) en el asunto, mediante la(s) cual(es) pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas ante la adquisición de tiquetes de transporte (en adelante, la empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Indique en circunstancias de tiempo modo y lugar los hechos en que se funda su queja, de manera clara.
2. Sírvase allegar los documentos necesarios para soportar su queja. (tiquetes, capturas de pantalla, registros fotográficos etc)
3. Informe si finalmente le realizaron el reembolso de su dinero.
4. Especifique el trayecto que quería realizar, y las explicaciones que le dio la empresa para no realizar el reembolso en su totalidad y cobrándole un porcentaje
5. Informe las explicaciones que le dieron por el cambio de itinerario de su viaje.
6. Informe si tiene testigos de los hechos.
7. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información y/o documentación que no haya mencionado y/o allegado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.
8. Indique si ha interpuesto queja en contra de la empresa en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación. y si le han brindado respuesta favor allegarla.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Finalmente, se le aclara que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre controversias contractuales o casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante 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 cualquier de las autoridades descritas anteriormente y prestar las acciones que por ley le corresponde.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número 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: Carolina Castro Morillo. 