

Bogotá, 16-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100793701**

Fecha: 16-11-2022

Señor

Jesús Alberto Guerrero Oirdobro

jcarsmerida@gmail.com

Asunto: Información de requerimiento a usuario en atención a su solicitud
Identificada con radicado No. 20225341435792.

Respetado Señor Guerrero,

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20225341435792, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud

- 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, de manera adicional Informe a través de cuál medio compró los tiquetes (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
- 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.
- Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud (por ejemplo, página web, email, call center, presencialmente, etc.)
- Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.)
- De ser posible allegue las pruebas con las que cuente respecto al inconveniente durante la prestación de servicio de transporte. (Estado de equipaje)
- 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.

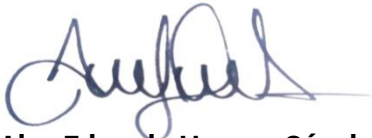
Si no tiene la información solicitada en la pregunta, por favor hacer caso omiso a la pregunta.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, 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 lo es la acción de Protección al Consumidor.

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: Cristian Mauricio Lugo Roperó 