

Bogotá, 07-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100133511**

Fecha: 07-03-2023

Señor@

**No registra**

linagiraldogonzalez84@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20235340187632 del 15 de febrero de 2023.

Respetad@ señor@:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20235340187632, 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, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Favor informar el medio por el cual compró el ticket, indicar el lugar de origen y destino del servicio de transporte y el número de reserva de este. En el evento de disponer del ticket u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, favor allegarlos.
2. Favor indicar el medio por el cual le dio a conocer el cambio de itinerario a la aerolínea y la información suministrada por el empresario del costo que menciona en la queja. De igual manera sí tiene algún soporte de esta información, pago o de cualquier otro, favor anexarlo en la respuesta.
3. Se observa en los anexos de la queja que existe un contrato de transacción entre Mario Vélez Ortiz y la aerolínea, favor indicar:
  - La persona que aparece en dicho contrato es la misma que interpone la queja, esto se requiere para individualizar e identificar a la persona.
  - Se le solicita por favor informar el estado de cumplimiento del contrato, si el acuerdo al que llegaron está teniendo resultados actualmente, indique todo aquello que nos permita orientar y entender lo sucedido en su escrito.
4. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos por usted indicados en la queja respectiva, señalando los pormenores de esta, es decir, como sucedió, cuando sucedió, en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos, por parte de quien, y en general, todo aquel detalle que usted

considere relevante; a través de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

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<sup>1</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>2</sup>; 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 número 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: Sonia Geraldine Buitrago Jimenez 

---

<sup>1</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>2</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.