

Bogotá, 31-10-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120964991

Fecha: 31-10-2023

Señor(a):

Edison Chacón

Correo electrónico: ealejandroch@gmail.com

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a sus PQRD
identificadas con radicado Nros. 20225341833532 y 20225341833312

Respetado(a) señor(a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud radicada en esta entidad bajo el número del asunto en referencia, donde describe hechos que presuntamente pueden vulnerar sus derechos como usuario del sector transporte por parte de la empresa AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A./LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A., es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas, requirió al vigilado para que se pronunciara frente a hechos señalados en su PQRD, una vez analizada la respuesta, se determinó que hechos como los denunciados por usted, ya son materia de investigación, conforme al acto administrativo perteneciente al expediente 2023910260100027E, en contra de dicho vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte.

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 función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio².

Como usted acudió a la aerolínea y la respuesta no satisfizo su necesidad, puede entonces concurrir ante las autoridades con facultades jurisdiccionales, mediante la acción de protección al consumidor, siguiendo las instrucciones, requisitos y demás información contenida en el siguiente enlace:
<https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>


Un modelo de demanda lo encontrará disponible en el enlace:
https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf, advirtiéndole que su uso no es obligatorio ni garantiza el resultado satisfactorio.

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012