

Bogotá, 23-11-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239121040221

Fecha: 23-11-2023

Señora

Wendy Carolina Ruiz Romero

wencaroruiz@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20235341739962.

Respetada señora Wendy:

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; 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.

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

- Informe la fecha y la hora del vuelo adquirido.
- Informe el número del vuelo.
- Informe el número del tiquete.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido.
- Indique el trayecto del vuelo.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y/o reserva(s) de haber sido expedidos.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra.
- Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

3. De haber efectuado algún tipo de solicitud ante la agencia y/o aerolínea, precise los siguientes aspectos:

- La fecha(s) en la cual estableció las comunicaciones con la agencia y/o aerolínea, desde la primera hasta la última.
 - Informe la fecha exacta en la cual presentó la primera reclamación a la agencia y/o aerolínea.
 - Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con la agencia y/o aerolínea, (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
 - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la agencia y/o aerolínea.
 - Si cuenta con copia de estos documentos, remita todas las respuestas suscritas por la agencia y/o aerolínea.
4. De tener alguna prueba que soporte lo expuesto por usted en la queja por favor aportarla.
5. Precise si a la fecha de recibo de este requerimiento, la aerolínea, le brindó alguna solución respecto de la solicitud efectuada, de ser así, indique la fecha exacta, cuáles fueron las opciones brindadas, cual fue la elegida y solicitada por usted para garantizar el derecho y a través de que medio le fue notificada la información, de tener pruebas que permitan evidenciarlo por favor aportarla.
6. De haberse presentado alguna otra novedad respecto de su reserva, por favor haga mención de la misma e informe de manera clara y completa los aspectos relevantes de la misma.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible. 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.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u

omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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.

Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares (E)
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{CG}