

Bogotá, 20-12-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239121119841

Fecha: 20-12-2023

Señor(a):

Horario Leiro

Correo: horacioleirocaggiani@gmail.com.uy

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20235342022752.

Respetado(a) Señor(a):

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:
 - Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número de documento de identidad, así como el de su hija, para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte. En caso afirmativo, indique lo solicitado.
 - Informe la hora del vuelo adquirido.
 - Indique el número de reserva y tiquetes adquiridos con la aerolínea.
 - Indique si diligenció algún reporte de irregularidad de equipaje.
 - Indique si usted informó previamente a la aerolínea sobre el transporte de las herramientas de los patines y detalle las características de estas.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y reservas, expedidos por la aerolínea.
- Formato o reporte de irregularidad de equipaje, en caso de contar con este.
- Tirilla de equipaje.
- Allegue los términos y condiciones remitidos por la aerolínea.

3. En cuanto a las comunicaciones directamente a la aerolínea, indique lo siguiente:

- El medio utilizado, por ejemplo: chat, teléfono o presencial.
- Fechas.
- Allegue soportes de las llamadas realizadas, por ejemplo: foto, captura de pantalla o el detalle de llamadas, solo en caso de contar con estos.
- Allegue soporte de la conversación sostenida vía chat con la aerolínea, solo en caso de contar con esto.

4. Remita copia de todas las solicitudes elevadas ante la aerolínea, en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación. En caso de contar con respuestas relacionadas, por favor alléguelas, también.

5. Informe si la aerolínea ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.

6. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo. En caso de tener documentación adicional, por favor remítala.

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

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

PBX: 601 352 67 00

Correo institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Página | 2

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

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,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Karen Silva 