

Bogotá, 25-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239100616291**

Fecha: 25-07-2023

Señor(a):

**Martha Edilma Buitrago Palacios**

Correo: mbuitrago2264@gmail.com / pilarsan\_buit@hotmail.com

Asunto: Atención al radicado 20235341517802

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo,

En atención a la radicación que se referencia, es importante comunicarle lo siguiente:

1. Acusamos de recibo su solicitud, lamentando la situación en la que se ve envuelto con ocasión a la suspensión de operaciones de la aerolínea Ultra Air.
2. La Superintendencia de Transporte, dentro del marco de sus competencias, se encuentra realizando las actuaciones administrativas correspondientes respecto de hechos que podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector transporte.

Por tanto, en aras de proteger el interés general y los derechos de los usuarios esta Dirección en ejercicio de las facultades conferidas por la ley, determinó iniciar investigación administrativa a dicha sociedad a través de la Resolución No. 1166 del 5 de mayo de 2023, por el presunto incumplimiento al libre acceso al servicio de transporte.

3. Es importante aclarar que teniendo en cuenta que no contamos con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, no podremos pronunciarnos respecto del reconocimiento de un derecho particular como, por ejemplo, la solicitud de reembolso, o los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de vuelo o cambio de itinerario, cualquiera que estos sean.

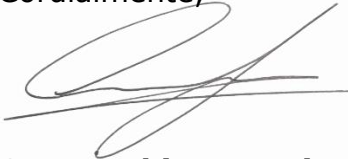
4. Por lo anterior, lo invitamos a acudir al ejercicio de la acción de protección al consumidor, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Los requisitos y demás información se encuentran contenida en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda (SIC O JUEZ), deberá agotar la reclamación directa ante la empresa de transporte aéreo por escrito, por teléfono o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda.

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

Finalmente, le informamos que con esta comunicación, procedimos a remitir su queja a la aerolínea Ultra Air, con lo cual podría obtener respuesta frente a su situación particular o tenerse por agotado el requisito de procedibilidad de reclamación directa en caso de que así también lo considere el juez de instancia y, por supuesto, siempre que sea su intención iniciar la acción de protección al consumidor con la radicación de la demanda correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la República.

Cordialmente,



**Oscar Fabian Murcia Moreno**

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

Anexo: Queja Nro 20235341517802 en nueve (09) folio  
Copia: ULTRA AIR - [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com)  
Proyectó: Shirley Juliette Torres Gil *Shirley Torres Gil*