

Bogotá, 08-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120573741**

Fecha: 08-07-2024

Señor(a):

Víctor Manuel Ospina Barbosa

Correo: victorospina276@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre radicado No. 20245341107362.

Respetado(a) Señor(a): Ospina

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 cuándo y a través de cuál medio compró el ticket (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
 - Informe el número de ticket expedido por la aerolínea.
 - Indique si diligenció algún formulario por concepto de la irregularidad ocurrida con el equipaje objeto de la denuncia, ante la aerolínea.

2. Allegue los siguientes soportes:
 - Reserva y ticket expedido por la aerolínea.

- Allegue los términos y condiciones remitidos por la aerolínea por la compra de los tiquetes.
 - Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la aerolínea y servicios adicionales adquiridos.
 - Formularios diligenciados ante la aerolínea, por la irregularidad ocurrida con el equipaje objeto de la presente denuncia.
 - Tirilla de equipaje.
3. Allegue en caso de contar con estos, registros audiovisuales adicionales (fotos, videos, grabaciones, entre otros) que permitan observar la situación por usted descrita.
4. De las comunicaciones realizadas directamente a la aerolínea, indique lo siguiente:
- El medio utilizado, por ejemplo: chat, teléfono o presencial.
 - Fechas y horas aproximadas.
 - 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva 

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página 3

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