

Bogotá, 28-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120548701**

Fecha: 28-06-2024

Señor(a)

**Maryiby Sánchez Palacio**

dianaycc1997@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245341076342.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con la información allegada mediante el radicado de la referencia, le indicamos 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, en caso de no allegar la información y soportes solicitados, se entenderá que ha desistido de continuar con la queja.

Así las cosas, se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada, asimismo, complete la siguiente información:

1. Usted informa que, *"El día de hoy realizamos compra de tiquete por KAYAJ ya que al parecer contaba con tiquetes economicos por el valor de \$50.000, al momento de realizar el pago nos descontaron un valor mas elevado sin informarnos, sin notificarnos ..."*, (SIC), remita soporte de dicha publicidad.
2. Indique a través de que medio realizó la compra del servicio de transporte (página web, plataforma o app).
3. Remita evidencia, como, por ejemplo, un video de todo el proceso de reserva realizado, en el cual, demuestre que la pagina web de esa empresa no esta informando el precio de la reserva que está adquiriendo.
4. Remita factura o documento que permita identificar a través de que aerolínea, agencia de viajes o prestador adquirió el servicio.
5. Informe fecha y lugar de los hechos.
6. Indique el trayecto adquirido.

Página | 1

### Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

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

7. Remita copia de la reserva y tiquete adquirido.
8. Remita copia de la queja y/o solicitud presentada ante la agencia de viajes donde conste fecha de solicitud.
9. Remita copia de la respuesta y/o respuestas emitidas por la agencia frente a su caso.

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.

Por otra parte, en caso de que usted no haya adelantado reclamación directa ante la aerolínea y/o agencia de viajes, le recomendamos que, de acuerdo con lo estipulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011 artículo 3 numeral 1.5<sup>1</sup>, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y ésta no podrá negarse a su recepción y radicación<sup>2</sup>.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre un reconocimiento de un derecho particular y concreto como, por ejemplo: devoluciones de dinero y/o indemnizaciones por daños y/o perjuicios, le informamos que, Usted como usuario del sector transporte podrá interponer una demanda de **"acción de protección al consumidor"** ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la Republica quienes son los entes facultados<sup>3</sup> para perseguir los fines pretendidos en su demanda. Tenga en cuenta, que, ante la presentación de dicha demanda, deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador.

En este orden de ideas, es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas<sup>2</sup> en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar indemnizaciones por daños y/o perjuicios, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

---

<sup>1</sup> Artículo 3 numeral 1.5. de la Ley 1480 de 2011. Derecho de reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

<sup>2</sup> Parágrafo 3 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

<sup>3</sup> Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004.

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Por lo tanto, es pertinente aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios en el sector transporte, 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 (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte