

Bogotá, 29-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120983191

Fecha: 29-11-2024

Señora

Kelly Luz Mar Ramírez Barbosa

ingkellyramirezbarbosa@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20235340082662.

Respetada señora Kelly:

Una vez revisado el contenido de su solicitud radicada en esta entidad bajo el número del asunto en referencia, donde describe hechos que presuntamente pueden vulnerar sus derechos como usuario del sector transporte por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.– Avianca S.A. (en adelante aerolínea), es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas y una vez analizada la PQRD, determinó que hechos como los denunciados por usted, ya son materia de investigación, conforme a los actos administrativos pertenecientes a los expedientes 2023910260100030E y 2023910260100032E, en contra de dicho vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio²; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012



autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{dg}