

Bogotá, 06-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120999021**

Fecha: 06-12-2024

Señor:

Reynaldo Bacca Domínguez

reynaldobacca@icloud.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245341330862.

Respetado Señor:

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 fecha y hora del vuelo adquirido.
 - Identifique cuál era la fecha del vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique: i) La fecha del vuelo de ida, ii) La fecha del vuelo de vuelta y iii) En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál y en cuál no viajó.
 - Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la agencia o aerolínea.
 - Informe a través de cuál medio compró los tiquetes (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc).
 - Informe el dominio de la compra (adjunte la URL del sitio web donde compró).

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

- Informe si al momento de la compra de los vuelos usted reviso los términos y condiciones en la respectiva página de la aerolínea.
- Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia.
- Informe si la aerolínea le brindo algún tipo de compensación por el cambio de itinerario en el vuelo.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha del pago del tiquete y el pago de los impuestos en dado caso que los haya cancelado.

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

4. Adicionalmente, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

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, por favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya

