

Bogotá, 01-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120045571

Fecha: 01-02-2024

Señor(a):

Fernando Fernández Martínez

Correo: llernandez1976@outlook.es

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre radicado No. 20235343063292.

Respetado(a) Señor(a):

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:

- Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su tipo y número de documento de identidad, para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte. En caso afirmativo, indique lo solicitado.
- Informe cuándo y a través de cuál medio compró el tiquete (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
- Indique número de reserva y tiquete adquirido con la aerolínea.
- El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
- Indique si se le brindó algún soporte y/o recibo por concepto del impuesto de salida pagado.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquetes y reservas, expedidos por la aerolínea.

- Allegue los términos y condiciones remitidos por la aerolínea por la compra de tiquete.
 - Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la aerolínea y asimismo del impuesto de salida.
3. Allegue en caso de contar con estos, registros audiovisuales (fotos, videos, grabaciones, entre otros) que permitan observar la situación por usted descrita.
 4. Informe si se cuenta con testigos respecto al(los) hecho(s) denunciado(s). En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).
 5. 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.
 6. Remita copia de todas las solicitudes elevadas ante la(s) aerolínea(s), 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.
 7. 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.
 8. 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,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Copia: correo electrónico: hernandez1976@outlook.es

Proyectó: Karen Silva 