

Bogotá, 16-04-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120296841**

Fecha: 16-04-2024

Señor(a)

**Angie Geraldine Gonzales Garzón**

gestion.predarios@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245340592772.

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. Informe lo siguiente:

- Indique el trayecto desde lugar origen al lugar destino.
- Número del vuelo
- Número de reserva, tiquete y talón del equipaje.

2. Remita copia de la reserva y del tiquete adquirido con la aerolínea.

3. Remita copia del talón del equipaje registrado con la aerolínea.

4. Remita copia de la queja presentada ante la aerolínea.

5. Remita copia de la respuesta y/o respuestas emitidas por la aerolínea frente a su caso.
6. Informe que alternativas le brindo la aerolínea para solventar la situación presentada. 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.

Ahora bien, 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>.

Sin perjuicio de lo dicho antes, le informamos que usted puede ejercer su derecho a la reclamación a través de la vía jurisdiccional para solicitar las devoluciones, reconocimientos o indemnizaciones pertinentes. En Colombia, la función judicial se encuentra en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas, únicamente cuando la ley les atribuya dicha función<sup>3</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio, se debe aclarar que para presentar esta acción deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador.

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.

---

<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.

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 - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 