

Bogotá, 30-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249121078921**

Fecha: 30-12-2024

Señor

**Emilio Miguel Mora Andrade**

emiliomigue1021@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20235343152662.

Respetado señor:

Mediante Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup> “[I]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Es así, que 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 por las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato de transporte celebrado con la vigilada **AVIANCA** (en adelante la empresa); 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; si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

---

1 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

2 “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
2. Allegue tiquete(s) y reserva(s).
3. Allegue las peticiones que ha presentado ante la empresa, si cuenta con respuestas allegarlas.
4. Señale si la aerolínea le brindo alguna solución frente a su caso.
5. Allegue cualquier soporte documental que disponga al respecto.

No obstante, si llegará a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar; de igual modo 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>3</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>4</sup>.

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.

---

<sup>3</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>4</sup> Parágrafo 3 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

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.**

**A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://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: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *Est*