

Bogotá, 27-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120033261**

Fecha: 27-01-2025

Señor(a):

Ana Jiménez

Correo: No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245341931952.

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. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa de transporte su nombre completo, tipo y número del 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 la presunta vulneración a sus derechos como usuario del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar nombre completo del titular o titulares que contrataron el servicio, tipo y número del documento de identidad. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.
3. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
 - Mencione de manera clara y consecutiva, los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.

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, con que aerolínea y/o agencia de viajes contrato el servicio de transporte aéreo, inicialmente.
- Informe a través de que medio adquirió el servicio de transporte (página web, oficina, teléfono u otro), señale el medio e indique si fue directamente con la aerolínea o a través de agencia, indique cual.
- Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
- Indique el número del vuelo adquirido.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la agencia.
- El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
- Indique la hora en la que se presentó al embarque del vuelo.
- Informe, si pudo abordar el vuelo programado, en caso de que no se haya realizado el vuelo programado, informe cuales fueron los motivos por los cuales la aerolínea no realizo el servicio contratado.

4. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la agencia.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la agencia o empresa de viajes.
- Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la agencia.

5. Allegue, si cuenta con soportes que evidencien la falla del servicio de transporte por usted denunciado (por ejemplo: fotos, videos, testigos, grabación de llamadas, correos, información de los funcionarios involucrados etc.).

6. Informe si presento una queja formal a la agencia sobre los hechos relacionados en su queja, y 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.

7. 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.

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 1.5¹, 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 radicación².

Ahora bien, si su solicitud versa sobre un reconocimiento de un derecho particular y concreto como, por ejemplo: devoluciones de dinero y/o indemnizaciones por daños y/o perjuicios, le informamos que, Usted como usuario del sector transporte podrá interponer una demanda de "**acción de protección al consumidor**" ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la Republica quienes son los entes facultados³ para perseguir los fines pretendidos en su demanda. Tenga en cuenta, que, ante la presentación de dicha demanda, deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador.

En este orden de ideas, es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas² en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar indemnizaciones por daños y/o perjuicios, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

Así las cosas, la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios en el sector transporte, 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.

¹ 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.

² Parágrafo 3 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

³ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004.

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 en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicando 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: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*