

Bogotá, 27-11-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20205310727541
20205310727541

Señor:
Hugo Ramírez Morales

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado No 20205321227812 del 20/11/2020.

Respetado Señor Ramírez:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, manifiesta:

“Que la aerolínea VIVAAIR flexibilice el pago por la página, de igual manera que el pago en el counter sea racional a un pago justo, ya que muchas personas pueden carecer de esa cifra de dinero. Que se flexibilice el transporte de mini maletas en cabina ya que hay suficiente espacio para tal fin. Que se analice el caso de cada una de las personas con este problema y se llegue a un acuerdo de carácter humano. Que los entes de control aeronáutico y de más organismos estatales, soliciten una concertación en la anterior denuncia ya que el transporte aéreo es de orden PÚBLICO ESENCIAL por lo cual una persona NO puede perder el vuelo por una simple maleta (...)” (Sic).

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando el Despacho del Superintendente Delegado 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 2019² *“La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”*.

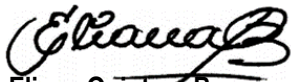
Así las cosas, le informamos que su solicitud fue asignada a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, la cual realizara el análisis de la misma y determinar si corresponde adelantar las actuaciones administrativas respectivas.

Número de Radicado	20205321227812
Fecha de Radicación	20/11/2020
Solicitante, peticionario o denunciante	Hugo Ramírez Morales

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios del sector, de tal manera que, si hay lugar a ello, se requerirá al vigilado o se utilizarán otros mecanismos de inspección y vigilancia, con el fin de constatar si se presentaron conductas que pudieran vulnerar los derechos de los usuarios del sector transporte, y la viabilidad de dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa 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 función³, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio⁴; 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.

Atentamente,



Eliana Quintero Barrera

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Yesica Forero Herrera

Revisó: Wilmar Adrián Cruz Avendaño

\\172.27.48.155\PQRS Supertransporte\$\Publica\FIRMAS\PROYECCIONES\28-11-2020\1 CORTE 11 AM\20205321227812 - HUGO\20205321227812 HUGO.docxg

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

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

³Artículo 116 Constitución Política de Colombia

⁴Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.