

Bogotá, 15-11-2019

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20199000613481



Señor:  
**Esteban Ojeda**  
Manzana F Casa 12 Barrio Prado de Altagracia  
Fusagasugá, Cundinamarca.

Asunto: Alcance al radicado No. 20195605815442 del 17 de septiembre de 2019 -  
Requerimiento de información.

Respetado señor:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20195605815442 del 17 de septiembre de 2019 y la respuesta inicial a la misma según el radicado No. 20199000435261 del 23 de septiembre de 2019, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual le solicitamos remitir lo siguiente, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado:

1. Indique la fecha, número e itinerario del vuelo que no pudo abordar, según lo manifestado por usted.
2. Confirme si ha elevado petición a la aerolínea; en caso afirmativo, remita copia de la petición y de la respuesta brindada por ésta.
3. En caso de contar con las facturas soportes de los pagos que usted indica realizó, por favor remítalas.

Adicionalmente, si llegaré a tener más información y documentos relacionados con su queja por favor hacerla llegar.

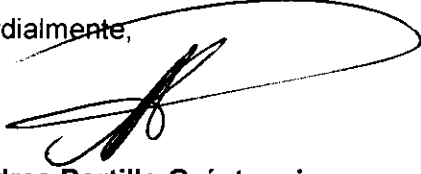
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

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.

1

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 función<sup>1</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>2</sup>; 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.

Cordialmente,



**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Alex Herrera

---

<sup>1</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia  
<sup>2</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.