

Bogotá, 11-03-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100159621



Señor (a)  
**Luz Emilia Ramón Arciniégas**  
N/A

Asunto: Información de requerimiento en atención a su solicitud radicada con No. 20205320070612 del 24 de enero de 2020.

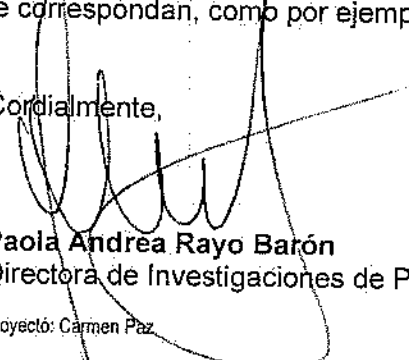
Respetado (a) señor (a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad por usted señalada para que se pronuncie frente a los hechos por usted descritos.

Concluidas las averiguaciones preliminares, se determinará si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes en contra del vigilado por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo<sup>1</sup>.

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 de tal manera que sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, 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>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

  
**Paola Andrea Rayo Barón**  
Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carmen Paz

<sup>1</sup> De acuerdo al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.