

Bogotá, 24-12-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20205310823201
20205310823201

Señor:
Carlos Eduardo Rodríguez Pulido

Asunto: Respuesta radicado No. 20205321440662 del 19/12/2020

Respetado Señor Rodríguez:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, el señor Rodríguez manifiesta: *“Aprovechando el valor presentado en la página de Avianca, se compró un ticket de ida y vuelta para España de septiembre a octubre con valor de 2000 000 , este vuelo se canceló y se hizo uso del bono para reprogramar el viaje del noviembre a enero pero este volvió a ser cancelado. El problema es que ya este año no se puede viajar y ahora los tickets para viajar en el año 2021 están muuucho más caros y es necesario poner más dinero. Qué se puede hacer Es posible una devolución total o parcial del dinero”* (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 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.

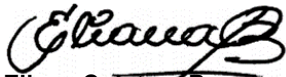
Número de Radicado	20205321440662
Fecha de Radicación	19/12/2020
Solicitante, peticionario o denunciante	Carlos Eduardo Rodríguez Pulido

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 pudieren vulnerar los derechos de los usuarios del sector transporte, y la viabilidad de dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio.

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

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 función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³, 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,



Eliana Quintero Barrera

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.

Proyectó: Luz Omaira Ardila Sosa

Revisó: Wilmar Adrián Cruz Avendaño

\\172.27.48.155\PQRS Supertransporte\$\Publica\FIRMAS\PROYECCIONES\24_12_2020\DIEGO MOLANO\20205321440662 - 20205310823201 R ANONIMO\20205321440662 - 20205310823201 R ANONIMO.docx

² Artículo 116 Constitución Política de Colombia

³ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012