

Bogotá, 03-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100130911**

Fecha: 03-03-2022

Señor(a)

Oscar Hernández

Asunto: Información de investigación en atención a la solicitud No. 20195605849432.

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 pronunciara frente a los hechos señalados en su comunicación, requerimiento que fue atendido por la vigilada.

Analizada la respuesta y habiéndose agotado con ello la etapa de averiguaciones preliminares, se le informa al usuario que, por el mismo tema, conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó con número de expediente 2021910260000011-E dar inicio a la investigación administrativa correspondiente en contra del vigilado por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo¹.

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 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 por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco