

Bogotá, 24-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100587411**

Fecha: 24-08-2022

Señor (a)

**Amatryan Edurne Boleas**

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a su PQR identificada con radicados Nro 20205320313502.

Respetado(a) señor(a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, presentada en esta entidad con el número de radicado relacionado en el asunto de la referencia, se le informa que por el mismo tema conforme a hechos similares y relacionados en su solicitud, esta Dirección determinó con número de expediente 2020910260000007-E, iniciar la investigación administrativa en contra del vigilado AVIANCA S.A., por presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo.

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, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; 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.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link: <https://cutt.ly/GWxKwPq>

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maria Camila Hernández

