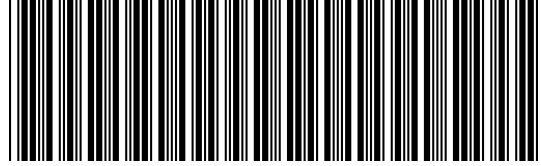


Bogotá 29/09/2025



Radicado No.: 20259100568601
Fecha: 29/09/2025

Señor(a)
LUZ BAQUERO
CR 68 I 31 66 SUR
Correo: No Registra
Bogotá-BOGOTA

Asunto: ARCHIVO de la PQRSD con número de radicado N° 20255340771752.

Respetado Señora Luz:

Esta dependencia recibió la queja presentada por usted, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de control su inconformidad con la prestación de un servicio, manifestando lo siguiente *"El 3 junio de 2025 compré por la página web de LATAM un paquete de viaje para dos personas. Adjunto la confirmación de Latam que me llegó por correo, así como el voucher del hotel. La ruta BOGOTA-RIOHACHA-BOGOTA del 5 al 9 de Julio de 2025. Con los vuelos no tuvimos inconveniente, pero al llegar a registrarnos al hotel nos informaron que no teníamos reserva. Que ese hotel (HOTEL GUAJIRA BEACH RIOHACHA) no trabaja con ningún operador diferente a Booking. Llamé de inmediato a LATAM, me dieron un número telefónico de LATAM TRAVEL CHILE que porque LATAM AIRLINES solo responde por los vuelos, no por los hoteles y que LATAM TRAVEL no tiene número telefónico en Colombia. Nunca me contestaron. En vista de esto tuvimos que alojarnos en otro hotel y pagar por nuestra cuenta. Al llegar a Bogotá pongo mi queja en el Centro de Consultas de Latam el día de ayer 11 de Julio y me responden que ellos no me responden por el hotel porque eso es con DESPEGAR, que me comuniqué con DESPEGAR. Les digo que yo no compré en Despegar. La respuesta de Latam fue la misma, que esto no es con ellos"*.



SuperTransporte

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, 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, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio, por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquier de las autoridades descritas anteriormente y prestar las acciones que por ley le corresponde, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Para lo cual, esta entidad carece de competencia, toda vez que su queja radica por el servicio no prestado por el hotel y no por el medio de transporte, a lo que su queja deberá ser remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio. no obstante, le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa, ordenando el ARCHIVO de la PQRSD.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicando que es "Respuesta a requerimiento"

Atentamente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Donaldo Alonso Benitez Santamaria

Revisó: Efraín Enrique Torres Matius