

Bogotá D.C.

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**RAD:** 24-436415- -1

**FECHA:** 2024-10-15 14:37:56

**DEP:** 72G.ATENCIUDADANO

**EVE:** 0SINEVENTO

**TRA:** 317DP-PETICION

**FOLIOS:** 1

**ACT:** 440RESPUESTA

72

Señora

**VALERIA CARVAJAL OSORIO**

vacarvajalo@gmail.com

<b>Asunto:</b>	Radicación:	<b>24-436415- -1</b>
	Trámite:	317
	Evento:	0
	Actuación:	440
	Folios:	1

Reciba un cordial saludo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, agradecemos la confianza depositada en nuestra entidad, en atención a su comunicación enviada y radicada donde manifiesta tener inconvenientes con la empresa Tu Boleta.

En primer lugar, nos permitimos informarle que, la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor - le da la posibilidad a los colombianos de interponer la acción de protección del consumidor cuando se quiera hacer efectiva una garantía, obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios, cuando se originen perjuicios por publicidad e información engañosa, y en general, cuando haya ocurrido cualquier violación a las normas de protección al consumidor.

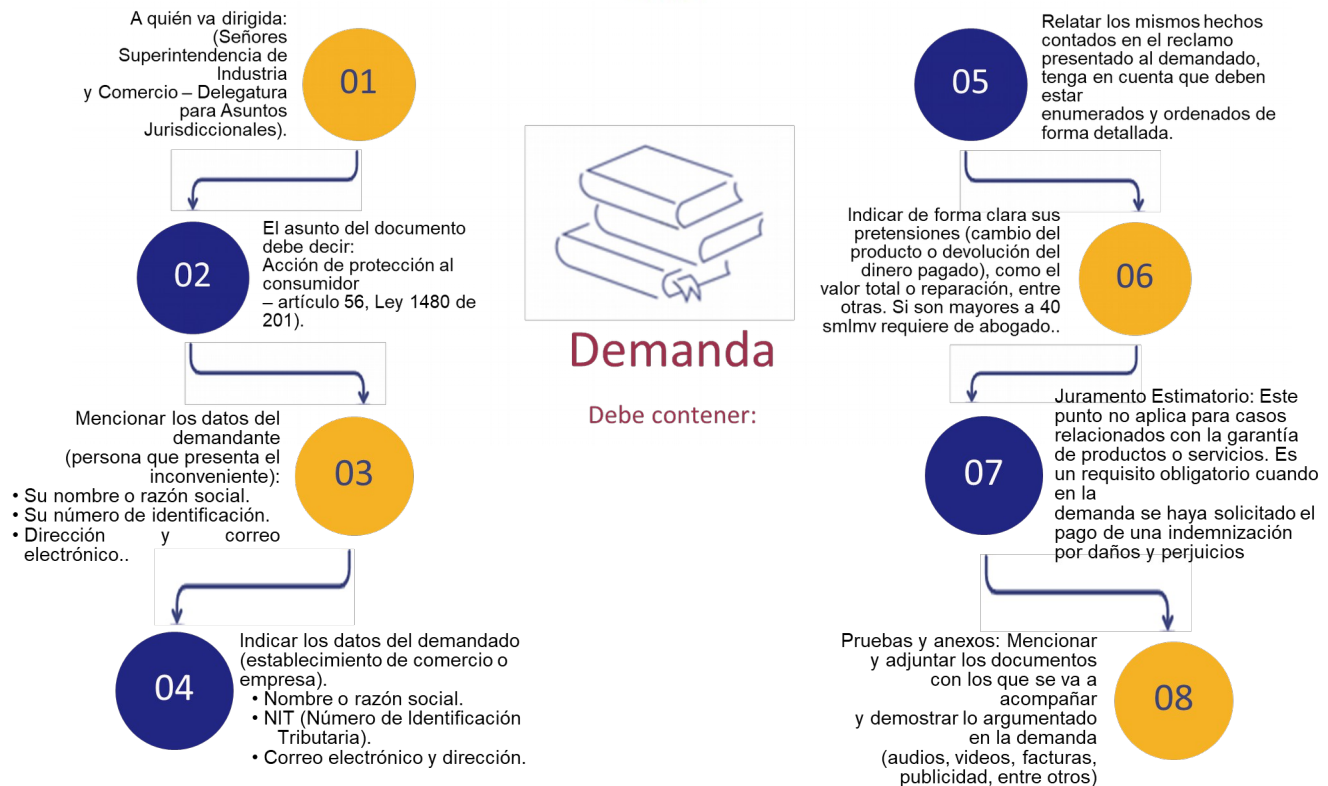
Por lo tanto, aunque usted ya cumplió con el primer requisito que es la reclamación directa presentada ante la empresa Tu Boleta y como no está de acuerdo con su respuesta o no le contestaron, usted se encuentra facultada para presentar la demanda.

Ahora bien, para interponer su demanda debe tener en cuenta los requisitos que la ley exige, en especial los contenidos en el artículo 82 del Código General del Proceso, y que incluya la reclamación hecha ante el proveedor.





## Superintendencia de Industria y Comercio



De igual forma, se encuentra disponible un “Modelo de demanda” el cual puede descargar a través del enlace <https://bit.ly/44KYImK>

Adicionalmente, es importante que tenga en cuenta que, al interponer una demanda ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, usted solo tendrá contacto con el juez a través de los respectivos memoriales y en las etapas procesales establecidas en la ley, de allí que al interior de estos procesos no procedan los derechos de petición como mecanismo para impulsar el trámite. Para ello, tenga en cuenta lo establecido en el artículo 121 del Código General del Proceso, esto es, que la Delegatura cuenta con un (1) año para tramitar la demanda, término que podrá prorrogarse hasta seis (6) meses más, es decir, se tiene un plazo de año y medio para emitir la respectiva sentencia.

Así mismo, en el evento que usted obtenga un fallo desfavorable a sus pretensiones, es posible que tenga que asumir los gastos generados durante el proceso, los cuales serían reconocidos a la parte que resulte favorecida.

Finalmente, su demanda la puede radicar a través de la página web de la entidad <https://www.sic.gov.co/> en el banner inferior ingresando por la opción asuntos jurisdiccionales en la opción «Demande aquí - Sitio para las partes» o ingresando al enlace <https://bit.ly/3GoK98Y> o también puede presentar su demanda ante la jurisdicción ordinaria, es decir, ante los jueces civiles (municipal o de circuito),



acorde con la cuantía de su pretensión en el siguiente enlace <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/demandaenlinea>

Señora Valeria, recuerde que en virtud de la competencia a prevención solo puede presentar la demanda o bien ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria, al primero que presente su demanda es quien debe dar trámite a ésta, es decir que, el proceso se podrá llevar solo ante una de las dos instancias y no de manera simultánea.

De acuerdo con lo anterior, al ser usted la parte interesada en el desarrollo del proceso que se adelante ante nuestra Superintendencia, debe hacer seguimiento a su trámite a través de la página web <https://www.sic.gov.co/> dando clic en la opción “Atención y servicios a la ciudadanía” en la opción “**PQRSD**” - “Consulte el estado de su **PQRSD**” o a través del link: <https://bit.ly/3PV8E3v>

Allí, digite los datos de su radicado (año - número), ingrese el código, y seleccione “Consultar” para conocer el estado en que se encuentra; además, con el ánimo de garantizar la protección de sus datos personales y facilitar el acceso a la consulta de las demandas de protección al consumidor que gestiona la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, usted podrá visualizar los documentos de su proceso dando clic en la lupa.

Si su demanda fue radicada en «Sitio para las partes» allí puede hacer seguimiento de todos los documentos y actuaciones que surjan en su proceso.

Con respecto a las notificaciones, es importante indicar que se harán de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código General del Proceso artículo 295 y podrá consultarlas por medio del enlace <https://bit.ly/3rsyUrl> seleccionando el tipo de notificación “Por estado”, toda vez que, no recibirá comunicaciones a la dirección de correspondencia indicada por usted.

Para información adicional:



(601) 5920400  
018000-910165  
L – V 8 am – 6 pm  
Sáb. 8 am – 1 pm



Información para  
atención presencial.  
<https://bit.ly/3uZJw3m>



Otros canales de  
atención.  
<https://bit.ly/43vxUQM>

Si usted lo desea, puede solicitar orientación jurídica, programando una cita a través de las líneas de atención o mediante el siguiente link <https://bit.ly/3pUmXLa>





## Superintendencia de Industria y Comercio



Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderle. Cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, la puede presentar a través de la página web en el siguiente enlace: <https://bit.ly/44llogl>

Atentamente,

**PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS**

**COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Elaboró: Jaime Yesid Rodríguez Salinas

Revisó: Jaime Yesid Rodríguez Salinas

Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos

