

Radicación relacionada: 1-2026-010184

GDRCC

Bogotá D.C., 26 de marzo de 2026

Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC
delegaturaconsumidor@sic.gov.co

Asunto : Queja contra Awake Travel - Traslado externo

Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Atentamente le informo que se recibió la queja asunto del presente y por considerar que su objeto es ajeno a las funciones de esta entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, doy traslado de esta, para que, en el ámbito de sus funciones y competencias, se proceda a dar respuesta al interesado.

El requerimiento de la solicitud fue radicado con numero 1-2026-010184. El correo electrónico del interesado es: LACASTILLO521@GMAIL.COM, quien está recibiendo copia del presente traslado.

Datos de la PQR

"Información del ciudadano: CC, 1069756572, LIZETH ALEJANDRA CASTILLO CASTELLANOS, 3115373951, 3174998948, CALLE 49 # 06-19, LACASTILLO521@GMAIL.COM. Descripción de los hechos: la agencia de viajes me esta realizando un cobro porque tenia con ellos programado un viaje en noviembre, pero en octubre tuve un accidente y esto me ocasiono una fractura en el pie derecho, por tal razón tuve que aplazar el viaje y me están realizando una cobro de multa, cuando ellos indican en sus políticas que si se tiene un accidente de fuerza mayor no se realiza ningún cobro. a pesar de que les envíe soportes, incapacidad medica en donde se indica que teng una fractura que en su momento no permitía caminar estaba con muletas, me siguen cobrando esta multa, tampoco me quieren devolver el dinero ya pagado por el viaje ni utilizarlo para otro viaje y la única solución que me dan es que si o si debo pagar la multa, mi objetivo es que me devuelvan el dinero oya pagado o que no me cobren la multa ya que hice todo de acuerdo a sus políticas internas".

"De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.
Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012."

Cordialmente,


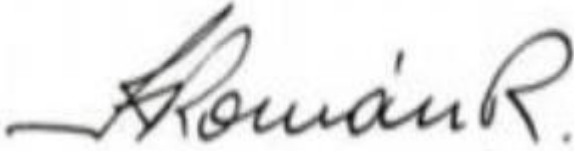
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21

TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO
COORDINADOR GRUPO DE RELACIÓN AL CIUDADANO
GRUPO RELACION AL CIUDADANO

CopiaExt: Copia externa:
Lizeth castillo - LACASTILLO521@GMAIL.COM

Folios: 2
Anexos:
Nombre anexos:

Elaboró: CATERIN GOMEZ SANCHEZ
Aprobó: TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO



hkpf S903 hmUK PTWI AWT zimU Fno=

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21