

Bogotá, 04-06-2022

Al contestar citar en el
asunto



Radicado No.:

20229100362721

Fecha: 04-06-2022

Señor (a)

Germán Leonardo Forero Rojas

Correo: uelorac2000@yahoo.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20215340035052

Respecto a la queja presentada por la usuaria, a través de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Aerorepública S.A – Compañía Colombiana de Aviación – Copa Colombia S.A. y/o Wingo, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20219100172151, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20215340731722 y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que el pasajero solicitó el reembolso de los tiquetes adquiridos y la sociedad dio cumplimiento y procedió con el correspondiente reembolso del tiquete adquirido por el usuario, dicho reembolso se dio a la cuenta enviada por el usuario, el cual fue generado el día 7 de abril de 2021.

 DAVIVIENDA Comprobante de Pago			
Datos del Proceso de Pago			
Nombre Empresa	AEROREPUBLICA S A		
Nombre Proceso	PAGOS REEMBOLSOS PAX ABRIL 07		
Cuenta Origen de los Fondos	CORPORATIVA SIN SOBREGIRO - 560009669992449		
Fecha del Pago	07/04/2021		
Hora del Pago	15:14		
Detalle Proceso de Pago			
Nit Destino	80232199	Referencia	0000000000000000
Nombre	0 0		
Producto o Servicio Destino	20786057114	Entidad destino	BANCOLOMBIA
Valor	\$ 1.471.250,00	Estado	Pago Exitoso

1. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

“ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

“Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.”

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte