

Bogotá, 05-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100286311**

Fecha: 05-05-2022

Señor

Alberto Garzón Ravelo

algara01@yahoo.com

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud con radicado No. 20205321224702 del 11 de noviembre de 2020.

Respetado señor Garzón:

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se realizaron diferentes labores de indagación preliminar con la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA O AVIANCA S.A, y se determinó que:

- De conformidad al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, todos aquellos tiquetes aéreos cuya solicitud de reembolso fuere presentada a partir del 26 de marzo de 2020 y hasta la actualidad por estar vigente la emergencia sanitaria, podrán efectuarse mediante servicios prestados por ellas mismas; es decir, que es procedente que como respuesta a sus solicitudes de reembolso le expidan bonos, o voucher o tarjetas UATP por el valor de sus tiquetes.
- Frente a las mismas conductas y conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con número de expediente 2021910260000056-E y 2021910260000042-E dar inicio a una investigación administrativa en contra la sociedad mencionada, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo; esto es, por el no pago de reembolsos dentro del término legal establecido.

Así mismo es importante aclarar que en caso de imponerse una sanción, su objetivo es lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Ahora, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Arias



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede Administrativa: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 352 67 00
Correspondencia: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

@Supertransporte