

Bogotá, 28-07-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20229100522771

Fecha: 28-07-2022

Señor(a)

Viviana Marcela Hoyos Bonilla

Correo: vivianamarcelahoyosbonilla@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de las PQR con radicado N.º 20205321333242

Respetado señor(a):

En cuanto a su PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - Easyfly S.A. (en adelante Avianca), 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que de acuerdo con las PQR, el usuario informó a esta Dirección "*solicito su amable colaboracion ya que la empresa easy fly no responde por el tiquete comprado el deia 9 de marzo de 2021 el cual debido a la pandemia no se pudo usar, dentro de la informacion entregada por la empresa dicen que se puede reprogramar hasta el dia 31 d ediciembre de 2020 y a hoy que lo voy a tomar y a hacer la solicitud nadie ocntesta en esa empresa , no responden teleofnos en ningun horario , no hay correos , las lineas de atencion virtual (whtsp) no funcionan, al ingresa para intentar hacer check in dicen que la reserva no exite , agradezco por favor me colaboren con la reubicaicon del tiquete o la devolucion del dinero. tiquete # 2650232310789 reserva LOLOIQ". (sic)*
2. Que conforme lo anterior, a través de radicado 20229100236641, se realizó requerimiento de información a la sociedad vigilada, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20225340740242, indicando que El viaje fue reprogramado así: Fecha de viaje: 6 de febrero del 2021. - Ruta: Bogotá Yopal - No se generó ningún cobro adicional. Igualmente, para el momento de la respuesta informé que "*dicho tiquete se encuentra abierto para ser usado por la pasajera o tramitar el reembolso*".
3. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

«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.»* (Negrita fuera del texto original).

Por lo anterior, y tomando en cuenta que se atendió por parte de la aerolínea el servicio de transporte adquirido por el usuario, conforme las alternativas ofrecidas, en este caso reprogramación del vuelo, frente a la cancelación del mismo, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario 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: Ricardo Salgado. 