

Bogotá, 01-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100351051**

Fecha: 01-06-2022

Señor(a)

**Norha Lucia Mayor Mazuera**

Correo: noluma63@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de las PQR con radicado N.º 20215340818102.

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 Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA 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 que adquirió tiquetes con Avianca para viajar a la ciudad de Santa Marta entre el 28 de marzo y el 04 de abril de 2020, reserva KATB4Y, no obstante, el trayecto fue cancelado a causa de la pandemia del Covid-19 por lo que le fue entregado un bono para ser utilizado posteriormente en servicios con la aerolínea, sin embargo, la usuaria decidió solicitar el reembolso de su dinero, habida cuenta que no deseaba viajar.
2. Que conforme lo anterior, a través de radicado 20219100420831, se realizó requerimiento de información a la sociedad Avianca, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20225340086342, indicando que inicialmente habían emitido un bono en atención a la solicitud de reembolso elevada por el pasajero, conforme el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

3. Que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020<sup>1</sup> establece:

*«Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, **reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.**»* (Negrita por fuera del texto original)

El citado artículo expone que, cuando proceda el reembolso por cualquiera de las circunstancias que den lugar a él, la aerolínea tendrá la potestad por el término que dure la emergencia y hasta por un año más, no de reintegrar la suma de dinero al pasajero como normalmente sucede, sino de prestarle un servicio propio de la compañía.

4. 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).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que, ante la solicitud de reembolso realizada por el usuario estando vigente el Decreto 482 de 2020, la aerolínea en uso de la potestad conferida por el artículo 17 del decreto en mención, decidió emitir los bonos correspondientes a los tiquetes adquiridos, para que con su redención el usuario adquiriera servicios prestados por la misma.

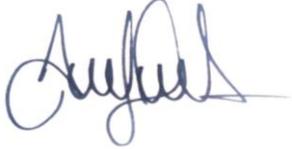
Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

---

<sup>1</sup> «Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica»

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.