

Bogotá, 06-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100363701**

Fecha: 06-06-2022

Señor(a)

Nelly Nancy Piñeros Méndez

Correo: nancypm89@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de las PQR con radicado N.º 20215341247042

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 lo siguiente: *“Yo compre dos pasajes por la aerolínea Avianca pagando por medio de millas que tenía en mi cuenta de LifeMiles para viajar Bogotá - Miami el día 1 de julio por el vuelo AV126 y devolverme el día 8 de julio Miami - Bogotá por el vuelo AV7. El día martes 6 de julio le llego un correo a la cuenta personal de mi hija el cual decía que mi reserva había quedado abierta, no entendíamos porque nos había llegado este correo ya que nunca habíamos pensado en mover nuestro vuelo debido a que yo tenía una cita médica el día viernes 9 de julio que era muy importante para mi salud, en ese momento nos encontrábamos en Miami, acudimos al call center; nos hablaron de nuevas tarifas para poder tener los mismos vuelos que habíamos reservado, esto es injusto ya que en ningún momento nos comunicamos con Avianca para mover nuestras fechas de vuelo, por otro lado, la dueña de la tarjeta de crédito y de la cuenta lifemiles soy yo a quien en ningún momento me preguntaron si quería realizar algún cambio en las fechas de vuelo. Nos dijeron que nos comunicáramos con soporte lifemiles, sin embargo, no podíamos esperar respuesta de LifeMiles ya que era de urgencia llegar a Colombia, de hecho LifeMiles nos respondió hasta el sábado 10 de julio cuando ya había pasado mi cita médica. Al final, después de varias llamadas al call center decidimos aceptar una solución de viajar el día viernes 9 de julio por una menor tarifa ya que no había otra solución, sin embargo el hecho de aceptar esta tarifa fue debido a la presión que teníamos por parte de la aerolínea y de nuestro pronto regreso a Colombia, en ningún momento hemos aceptado el cobro de más por una reserva que ya teníamos programada. Pedimos ayuda a la Aerocivil debido a que la empresa Avianca no ha querido contestar nuestras solicitudes y queremos recuperar nuestro dinero ya que*

1

tuvimos que pagar mas costos en Estados Unidos, perdimos una cita médica y nos afectaron emocionalmente”.

2. Que conforme lo anterior, a través de radicado 20219100583821, se realizó requerimiento de información a la sociedad vigilada, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20225340129102, indicando que el vuelo AV07, fue objeto de una solicitud de aplazamiento por parte de la usuaria, igualmente, el 07 de julio de 2021, solicitó cambio voluntario para el 09 de julio de 2021.

Adicionalmente, Avianca dio respuesta a solicitud de la usuaria donde le manifestó lo siguiente: “Luego de realizar las validaciones correspondientes con base a su requerimiento, evidenciamos que, efectivamente nos refleja una solicitud de aplazamiento de vuelo en nuestro sistema (...) Al realizar esta solicitud, se aplaza el vuelo de todos los tiquetes incluidos en la reserva, adicionalmente puede generar cobros por penalidad y/o cargo adicional por diferencia de tarifa. En este sentido, este es un proceso netamente de auto-gestión del cliente, la compañía no tiene ningún alcance para realizar modificaciones o alteraciones a una reserva por esta vía, dado que tenemos los canales establecidos para realizarlo; bien sea, puntos de atención autorizados, call center o aeropuertos y a solicitud del cliente.

Por otra parte, en fecha 07 de julio del 2021 solicitó un cambio voluntario para viajar el día 09 de julio del 2021 dicho cambio como establecen los términos y condiciones mencionados anteriormente genera cobros por penalidad y diferencia tarifaria los cuales no se encuentran exentos”.

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 serian 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, con fundamento en la respuesta de Avianca al requerimiento de información, no se hace

2

visible fácticamente, una afectación a los derechos de la quejosa como usuaria del servicio de transporte aéreo, de igual forma, con base en el material probatorio, para esta Superintendencia tampoco se configura por parte de la vigilada, la consecución de acciones u omisiones atentatorias de los derechos de los usuarios que hacen uso del servicio.

No obstante lo anterior, en caso que usted disponga de documentos o elementos probatorios que permitan ofrecer nuevos elementos de juicio, se le sugiere aportarlos.

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.