



Bogotá, 29-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120620181

Fecha: 29-07-2024

Señor(a):

Luis Roberto Mercado

Correo: Irrmercadod@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja presentada mediante radicado(s) No. 20225351147702.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A., 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 abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de esta.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, la usuaria indicó a esta Dirección que: *"... tiene una reserva 3COI3Q destino Medellín-New York en donde compró tiquetes para dos de sus mascotas y no va a utilizar uno una reserva de estas ya que una de las mascotas falleció, él solicitó a la aerolínea el reembolso aunque sea en servicios, al comunicarse con la aerolínea, al comunicarse con la aerolínea el 26 de junio del 2022 le dijeron que iban a ocupar ese dinero para otra maleta lo cual no se ha hecho, y a la fecha no le han dicho como le van a devolver el dinero, él insiste que no le importa que sea en servicios la devolución pero la aerolínea le ha salido con evasivas (Sic)..."*

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

2. Por lo anterior, se realizó requerimiento de información a la aerolínea, quien manifestó que se dio solución a la solicitud del usuario, dada la novedad presentada por el fallecimiento de su mascota.
3. Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 20181, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.
4. 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." (Subrayado fuera de texto)

En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por lo cual, no procede iniciar investigación administrativa.

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte.

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 y allegando la documentación pertinente.

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva