

Bogotá, 01-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120631251**

Fecha: 01-08-2024

Señor(a)  
No registra  
No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225341384892.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio con la aerolínea Aerovías del continente americano 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 de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta:

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

**Primero:** Usted manifiesta que:

*Soy cliente de Avianca y de su programa de viajero frecuente Lifemiles, del cual me llega información y publicidad de promociones. El día de hoy recibí una publicidad indicando que se podría adquirir tiquetes con millas desde Bogotá hacia Ciudad de México por un total de 4.500 millas por trayecto, para viajar entre el 01 de septiembre y el 10 de diciembre de 2022, sin embargo, al ingresar a la plataforma de Lifemiles para ver las fechas y vuelos disponibles, ninguno de los días en ese período de tiempo tiene un costo como el promocionado, encontrando que la tarifa más barata en todos los meses de la supuesta promoción es de 11.000 millas, lo que configura un evidente acto de publicidad engañosa por parte de esta compañía.*

**Segundo:** Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20229100753691 requirió a la aerolínea

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

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

Aerovías del continente americano AVIANCA S.A., para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225341384892, informando que no pueden brindar información, toda vez que, no se identifica para poder buscar la información del usuario.

**Tercero:** 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."*

En consecuencia, de lo anterior 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 transporte y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no proceden iniciar investigación administrativa.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, 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: Mauricio Villota *mauricio villota*