



Bogotá, 05-07-2024

Al contestar citar en el asunto
20249120562501
Radicado No.:
20249120562501
Fecha: 05-07-2024

Señor:

Alex Saya Gamboa

a2correo@gmail.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341839892.

Respetado señor Alex:

En cuanto a la 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 Despegar Colombia S.A.S. (agencia), 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 que en la etapa de averiguaciones preliminares, se encontró debidamente probado que la agencia, en su función de intermediación efectuó lo pertinente y lo relacionado con su competencia, recibiendo y gestionado las peticiones elevadas por el usuario ante las aerolíneas correspondientes.

Adicionalmente, se encontró que los términos y condiciones aceptados por el usuario al momento de efectuar la compra, señalaban que la tarifa adquiera no era reembolsable y además establecían las condiciones para acceder al reembolso, por tanto, la devolución de los impuestos y tasas no vulneraron la normatividad expuesta para la fecha de los hechos.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR y de la respuesta aportada, no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez 