

Bogotá, 05-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120562731**

Fecha: 05-07-2024

Señora:

**Jacqueline Torres Osorio**

[entidades+ld-130969@juzto.co](mailto:entidades+ld-130969@juzto.co)

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341824812.

Respetada señora Jacqueline:

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. (en adelante 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 Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines (aerolínea).

Ahora bien, los términos y condiciones fueron comunicados y aceptados al momento de efectuar la compra por parte del usuario señalando que la tarifa adquirida no era reembolsable, no obstante, garantizando el derecho al usuario, la aerolínea informó que se podrían generar cambios en los tiquetes dentro de los dos (2) años de vigencia, desde su emisión.

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 