

Bogotá, 13-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120913121**

Fecha: 13-11-2024

Señor(a)

Alejandro García Borda

alejandrogarciaborda@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de las PQRD No. 20235342367892 - 20235342449012 – 20235342572282.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en la denuncia identificada en el radicado del asunto, a través del cual, puso en conocimiento a la Superintendencia de Transporte, sobre una situación particular que no tiene relación directa con la prestación del servicio de transporte prestado por la aerolínea Avianca S.A., razón por la cual, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las normas que rigen el transporte público de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación, ordenando el archivo de la misma teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: En la PQRD Usted manifiesta lo siguiente:

“El día 22 de septiembre de 2023 llegue proveniente de Medellín entre las 7 10 y 7 40 am en el vuelo 9725 de Avianca a la ciudad de Bogotá vuelo que inicio, se realizó y termino con normalidad, inmediatamente abren la puerta del avión salgo entre los primero 5 pasajeros vistiendo chaqueta negra de marca unco & borror pantalon de sudadera negra camiseta negra de marca nike en el pecho llevando un morral gris con negro colgado del hombro derecho zapatos crocks negros y poca barba en la car, salgo en total silencio del avion ya al estar caminando por el tunel el señor expresidente alvaro uribe velez me grita a traves del túnel si estoy bravo molesto o que no me gusto y que si lo voy a irrespetar no le hable o lo argumente ante lo cual giro mi cuerpo y pregunto en forma apropiada perdón me habla usted a mi y me dirijo respetuosamente hacia el y le contesto textualmente tranquilo yo no tengo porque insultarlo simplemente usted no es una persona grata a lo cual me pregunta usted quien es ...”. (SIC)

Segundo: La Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409 de 2019, modificó y renovó, su estructura creando la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte¹ que tiene la función de “Velar por el

¹ Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte”, en sus diferentes modalidades (aéreo, acuático y terrestre). Dicha labor, la realiza desde dos enfoques.

El primero es, a través de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, para ejercer la función de vigilancia preventiva² a través de actividades de divulgación, socialización y acompañamiento para el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la protección de los usuarios del sector transporte, durante el desarrollo de programas, campañas, talleres, capacitaciones, y documentos informativos que permiten a los diferentes actores del sector estar informados y orientados en todo lo relacionado con sus derechos, responsabilidades y los mecanismos de protección.

El segundo es, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios, que tiene la función de inspección y control³, a través del trámite administrativo correspondiente para determinar si se han cometido infracciones en el marco normativo para la protección de usuarios, a fin de imponer las sanciones a las que haya lugar de acuerdo con la ley.

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento de la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas⁴ necesarias, en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro.

Tercero: Por lo anterior, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares sobre los hechos denunciados en la PQRD del asunto, se observa una inconformidad por parte del usuario sobre una situación particular ocurrida durante el desembarque del avión en el que volaba con la aerolínea Avianca S.A., más no se evidencia falla en la prestación del servicio que este vulnerando la normativa que rige al sector transporte.

Por lo tanto, para su caso particular, le recomendamos acudir ante un Juez de la Republica quien es la autoridad competente para ordenar la recaudación de información que usted solicita como videos, certificados y demás necesarios elementos para que pueda adelantar el proceso que pretende radicar con esa documentación que solicita.

² Decreto 2408 de 2018, artículo 12^a.

³ Decreto 2408 de 2018, artículo 13.

⁴ Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

Por lo anterior, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida; razón por la cual, se procederá con el archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando sus derechos en calidad de usuario de los servicios de transporte público de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 