

Bogotá, 16-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120743911**

Fecha: 16-09-2024

Señor(a):

**Luz Gloria Paz**

Correo: luzgloriapaz@gmail.com

Asunto: Comunicacion de actuaciones administrativas contra la aerolinea Avianca  
- PQRD No. 20225340328962

Estimado(a) Usuario(a):

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte “(...) *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*” y “(...) *Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*”

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup>, la Superintendencia de Transporte es competente para velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo, pudiendo investigar y sancionar infracciones mediante un procedimiento administrativo sancionatorio.

Esta autoridad se encuentra facultada para velar por la observancia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, contado para ello, con la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para entre otras funciones, iniciar las investigaciones administrativas a que haya lugar ante presuntas infracciones por parte de los transportadores o intermediarios.

---

1 «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

2 «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.»

Sin embargo, la facultad delegada a esta Superintendencia en materia de protección a usuarios del sector transporte, se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

En esa medida, cuando el usuario acude a este ente, tiene como finalidad que a partir de los hechos narrados se inicie una investigación administrativa que podrá concluir en la imposición de multas al transportador o intermediario que están destinadas al presupuesto de la nación, con el fin de, se reitera, proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios.

Así las cosas, hemos recibido y analizado su PQRD con el número de radicado relacionado en el asunto, en donde describe hechos que relacionan a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.- AVIANCA S.A., (en adelante Avianca).

Al respecto, esta Dirección con arreglo a sus funciones, se encuentra adelantando las siguientes actuaciones en contra de la aerolínea, y las cuales le informamos a continuación:

- Resoluciones 10215 de 2023 y 10893 de 2023, mediante las cuales se decretaron medidas administrativas, en observancia de las quejas recibidas en la entidad, por el proceso de compra en la página web y por las demoras y/o cancelaciones en los vuelos con inicio y/o destino en el Aeropuerto de Bogotá. Frente a esto, la vigilada acreditó el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas.
- A través de las Resoluciones 4099 del 11/05/2021, 4101 del 11/05/2021, 13220 del 8/11/2021 y 1138 del 8/04/2022, se sancionó a la aerolínea Avianca, por no informar los cambios o demoras en los vuelos y reservas de los usuarios y por no suministrar la información legalmente solicitada por esta entidad. De estas investigaciones, Avianca realizó el pago por la suma total de \$ 1.892.347.689,23.
- Por medio de las Resoluciones 5940 de 2023, 5942 de 2023, 5944 de 2023, 5946 de 2023 y 6701 de 2023, en observancia de las quejas de los usuarios, se iniciaron investigaciones administrativas, por presuntamente no brindar un servicio de calidad y de conformidad a las condiciones pactadas relacionadas con el equipaje.

- Con las Resoluciones 2579 de 2022, 13078 de 2023, 13082 de 2023, 5775 de 2023, 5777 de 2023, 5779 de 2023, 5781 de 2023, 6995 de 2023, 6996 de 2023, 6997 de 2023, 6998 de 2023, 6999 de 2023, 7000 de 2023, 172 de 2023 y 9171 de 2024, teniendo en cuenta las quejas de los usuarios, se iniciaron investigaciones administrativas en contra de Avianca, por presuntamente: i) no informar sobre cambios o demoras de los vuelos y las reservas, ii) no realizar el reembolso y/o aplicar el retractor de conformidad a la norma, iii) por no respetar la reserva realizada por el pasajero al momento de adquirir su tiquete, iv) por sobreventa, v) por no brindar las compensaciones pertinentes en los casos de cancelación, interrupción o demora de los vuelos.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular (como solicitudes de devoluciones de dinero y/o indemnizaciones).

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.

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 