

Bogotá, 18-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120852811

Fecha: 18-10-2024

Señor(a)

Oscar Ayala

o_ayala201038@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341546522.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada con el radicado del asunto, en la que manifesté presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.- COPA AIRLINES, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta que:

"... Ya con todos los tiquetes comprados, procedimos hacer todas las reservas de hoteles y demas, y hoy que llamamos para el proceso de check in, nos dicen que nuestra reserva no existe porque supuestamente fue anulada, cosa que nosotros nunca hemos realizado, ni existe de parte de Copa ninguna comunicacion, y que adicional la transaccion fue anulada el 19 de Mayo, fecha en que se me reintegro el dinero en mi tarjeta. En dicha tarjeta, en el mes de mayo no existe ningun desembolso por Aparte de copa." (SIC)

Segundo: De la información allegada, se evidencia que la aerolínea procedió conforme con la ley de protección de datos en Colombia que exige la validación de datos del titular de la tarjeta con los datos del comprador del tiquete; por lo tanto, solicita la presentación de dicho documento como política interna de la transportadora.

Razón por la cual, la aerolínea procedió con la reversión del pago realizado a la cuenta y/o tarjeta de donde se realizó el pago.

Tercero: Teniendo en cuenta que, su queja versa sobre una transacción bancaria que a la fecha no se ve reflejado en su cuenta de banco, le

recomendamos acudir ante la Superintendencia Financiera a fin de desplieguen las actuaciones que correspondan frente a su caso.

Cuarto: Por otro lado, es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones, reembolsos, indemnizaciones por daños y/o perjuicios, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

Así las cosas, 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.

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 