

Bogotá, 08-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120905141**

Fecha: 08-11-2024

Señor(a):

**Diana Espitia Hernández**

Correo electrónico: [almacenyvariedades1@gmail.com](mailto:almacenyvariedades1@gmail.com)

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20225341519242 y 20225341511062.

Respetado(a) Señor(a).

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) queja(s) identificada(s) mediante el(los) radicado(s) del asunto, por medio del cual puso en conocimiento a esta Superintendencia sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte aéreo, le informamos que, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; la anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20229100818681, requirió a la aerolínea Aeroenlaces Nacionales S.A., de Cv Sucursal Colombia / VIVA AEROBUS, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad emite respuesta, la cual, es analizada y evaluada por esta Dirección observando lo siguiente:

- El usuario manifiesta: *"Soy DIANA ESPITIA HERNANDEZ cc. 28588441 deseo interponer queja contra la aerolínea VIVAAEROBUS por DAÑO EN EQUIPAJE, el día 22 de septiembre realice un viaje desde la ciudad de MÉXICO hacia la ciudad de BOGOTÁ en el vuelo número 192 con salida a las 7-20 pm mi equipaje fue entregado a la aerolínea en perfecto estado y la recibí en un daño total afectando prendas que venían en el mismo que eran prendas nuevas compradas en la ciudad de MÉXICO para regalos informe a la única persona que está en el aeropuerto de la empresa me llenaron un formato de la queja hice la reclamación también por la pagina pero no recibo ninguna respuesta por parte de la aerolínea. Siento que nadie escucha mis reclamaciones y han abusado de mí, al ignorar mis reclamaciones..". [SIC]*
- La aerolínea informa que, efectivamente Como se evidencia en el Anexo 20, Viva Aerobus se comunicó con la pasajera al correo electrónico [elsyamparohernandez@hotmail.com](mailto:elsyamparohernandez@hotmail.com) donde, con la finalidad de resolver su queja, solicitó: (i) clave de reservación; (ii) breve explicación de lo sucedido; (iii) dos teléfonos de contacto; (iv) hoja de reporte levantado en la estación; (v) fotografías del daño ocasionado; (vi) una imagen del costo de la maleta, indicando que podía ser de internet o centros comerciales, con la finalidad de ofrecerle una compensación adecuada por

Página | 1

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004  
V5 - 02-Ago-2024

los daños ocasionados; (vii) etiqueta de documentación de la maleta por ambos lados; (viii) pase de abordar y; (ix) identificación por ambos lados del pasajero afectado.

- Por consiguiente le recomendamos, comunicarse con la aerolínea en caso de no haber recibido compensación frente a la avería de sus equipaje de bodega, para que la misma proceda a dicha compensación.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es la devolución o reembolso de dineros o indemnizaciones, Usted como usuario podrá acudir ante los jueces de la república o autoridad administrativa que este investida de funciones jurisdiccionales como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>1</sup>, presentando una demanda de "Acción de Protección al Consumidor"; para lo cual, deberá anexar prueba sumaria de que acudió ante el empresario para demostrar que agotó el requisito de procedibilidad.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada. Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y 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

Con Copia: Diana Espitia Hernández [elsyamparohernandez@hotmail.com](mailto:elsyamparohernandez@hotmail.com)

Proyectó: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 116.