

Bogotá, 05-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120636001

Fecha: 05-08-2024

Señora:

Marinette Ramírez Bedoya

Correo: marinethramirez@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225341179162.

Respetada Señora Marinette:

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio con la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta:

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta que:

Buenas tardes. En mayo 24-2022, hice un vuelo por Avianca de Houston a Cali y fui objeto de mal trato por parte del personal de aeropuerto y obligada a pagar un dinero por la maleta de mano que llevamos, al pasarla a la bodega, a pesar de pedir considerar esta decisión teniendo en cuenta que nuestras maletas si son de mano y no fui informada que tenían que tener medidas, solo relacionaron el peso en el boleto comprado. Pague exceso de equipaje sin problema, pero no estoy de acuerdo ni con el trato ni con el cobro de las maletas de mano. Adicional tuve daños en una tablet al ser transportada en bodega y la aerolínea desconoce mis reclamos. Son varios y solo han dado respuesta a uno. El personal de aeropuerto me amenaza con no dejarme abordar si no pago por la maleta y no da tiempo para retirar mis objetos delicados ni medicamentos. Mi equipaje sufre averías serias en el transporte y no responden por nada. Radicados en la Aerolínea 220530001490, el cual dieron respuesta negativa, se radico de nuevo caso 220805002444; Este es el otro caso por daño en equipaje que no tiene repuesta todavia.220614000954.

Segundo: Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20229100686201 requirió a la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A.– Avianca S.A., para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225341179162, informando que realizaron comunicación bajo el caso CRM 220827001864 se le brindan las respectivas ofertas de compensaciones, la cual usted acepta un Documento Valor reembolsable por 100.00 USD, bajo el radicado 202-4082254852, quien menciona que puede hacer el proceso de devolución mediante la página web www.avianca.com

Tercero: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 20111, que reza:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad

relacionada con la protección al usuario del sector transporte y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no proceden iniciar investigación administrativa.

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 la documentación pertinente

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Mauricio Villota: *mauricio villota*