

Bogotá, 21-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120953611

Fecha: 21-11-2024

Señora:

Lina Paola Silva Julio

linasilva095@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341688052.

Respetada Señora Lina

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la agencia de viajes **DESPEGAR**, le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

“(…) 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 (…)”

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se logra corroborar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que configuraran una infracción al régimen aeronáutico por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Página | 1

Para el caso particular, Para el caso particular, es de resaltarse que corresponde al pasajero el deber de informarse y alistar la documentación migratoria necesaria para el lugar de destino, es decir que el pasajero deberá presentar sus documentos (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se los solicite el transportador, las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Para el caso no se evidencia una trasgresión a los reglamentos aeronáuticos de Colombia por parte de la agencia en el caso que nos ocupa.

Así las cosas, esta Dirección requirió al vigilado quien señaló que la usuaria solicito la cancelación de los tiquetes y a su vez el reembolso, así las cosas, la agencia de viajes como intermediaria procedió con el trámite interno pertinente con la aerolínea, señalando finalmente que se gestionó lo pertinente a la devolución del dinero a la usuaria. Por lo tanto, no se evidencia una trasgresión a los reglamentos aeronáuticos de Colombia por parte de la agencia en el caso que nos ocupa.

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

Proyectó: Maria Camila Hernández 