

Bogotá, 18-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120925561**

Fecha: 18-11-2024

Señor:

Carlos Mario López Casta

lopez.carlosmario@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235340112592 - 20235340118392 - 20235340104542.

Respetado señor López:

Respecto a las PQRDs presentadas ante esta entidad con los radicados del asunto, en las que manifestó su inconformidad con la prestación del servicio por parte de Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A., le informamos que de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de los mencionados vigilados, ordenando el archivo de la misma.

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

1. En la descripción de los hechos motivo de queja expuso usted lo siguiente:

"El día 12 de septiembre de 2022 compre vuelo directo Jose Maria Cordoba (Medellin) a Orlando (Florida) USA, con salida el 01 de diciembre de 2022 fecha de regreso 08 de de diciembre del presente año, 1_ La Aerolinea Avianca me cambia la fecha de regreso para el 09 de diciembre de 2022 sin justificacon alguna (No se presento mal tiempo Ni en colombia o USA), 2_ Me obligan a realizar trasbordo en Bogota DC, 3_ Las sillas que tienen los Aviones no son las mas adecuadas para viajes largos ya que son estaticas y los usuarios que poseen problemas de columna tenemos que soportar esta tortura, No cuentan con sistema de entretenimiento, y los asistentes de vuelo los obligan a vender alimentos (este sistema es areo No terrestre BUS),

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

4_ De regreso en Orlando USA fui tratado por el personal de Avianca de forma grotesca y grocera vulnerando la reserva de informacion (LEY 1581 de 2012) ya que a ningun usuario al momento de abordaje le interesa el tipo de vuelo que compre (XS) la funcionaria dijo en tono fuerte "los tiquetes XS no tienen derecho a llevar equipaje" (viaje con un maletin de mano desde Medellin- Orlando sin problema alguno y de regreso me cobraron \$ 500.000 pesos, los cuales se pagaron la tarjeta Bancolombia de mi esposa LESLLY ADIELA MEJIA MARIN CC 43509497 a la cual le cobraron cuatro veces (4) avena..."

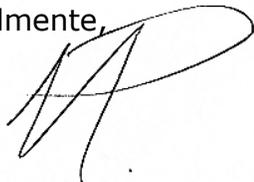
2. Ahora bien, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se realizó requerimiento de información a la aerolínea AVIANCA S.A. mediante radicado No. 20239100243521, frente al cual se recibió respuesta en la cual se informó que los cambios se debieron a imprevistos presentados en el desarrollo de los procesos internos de la aerolínea, lo cual se encuentra contemplado en el capítulo X de los términos y condiciones del contrato de transporte.

Sumado a lo anterior, la aerolínea indicó que los cargos duplicados estaban en proceso de ser reembolsados.

Así las cosas, de lo anteriormente expuesto se puede concluir que no es posible desplegar acciones administrativas o de indagación preliminar establecidas en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo; en consecuencia, se procede con el archivo de esta.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, 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: Camila Andrea López Franco *Camila Lopez Franco*

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co



Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co