

Bogotá, 23-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120444521**

Fecha: 23-05-2024

Señor(a):

**Natalia Gomez Muñoz**

entidades+ld-124187@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341732162.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad AMERICAN AIRLINES., le indicamos 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 del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la PQR el usuario informó a esta Dirección, que al ser diagnosticada con la COVID 19. No pudo hacer uso de los tiquetes adquiridos, solicitando el reembolso de los mismos.
2. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20239100034651 del 31 de enero de 2023 se realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20235340150442 del 7 de febrero de 2023, indicando que se puso en contacto con la usuaria para proceder con el reembolso.

Así, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero

en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

3. Que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020<sup>1</sup> establece:

*"Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, **reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.**" (Negrita por fuera del texto original)*

En otros términos, cuando proceda el reembolso por cualquiera de las circunstancias que den lugar a él, la aerolínea tendrá la potestad por el término que dure la emergencia y hasta por un año más, no de reintegrar la suma de dinero al pasajero como normalmente sucede, si no de prestarle un servicio propio de la compañía.

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**"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."* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que las causas que motivaron que el usuario no utilizara sus servicios

---

<sup>1</sup> "Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica"

adquiridos no le resultaron imputables a la aerolínea al tratarse de asuntos por fuera de su control

No obstante, la aerolínea indicó que se pondría en contacto con el usuario para realizar el reembolso en voucher.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario 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: Oscar Javier Contreras 