

Bogotá, 09-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120646871**

Fecha: 09-08-2024

Señor(a)

**Luz Enith Ardila Moreno**

lucyardila57@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo sobre el radicado No. 20225341701162.

Respetado(a) Señor(a):

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 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 manifestó en la queja:

*"El día 04 de octubre del 2022 compré a través de mi cuenta de ahorros Bancolombia dos pasajes BOGOTA (COLOMBIA) - BARCELONA (ESPAÑA), por el monto de \$9.753.200 COP (nueve millones setecientos cincuenta y tres mil doscientos pesos) y bajo el código de reserva 22ADVA, para mi hijo, Nelson Camilo Hernandez Ardila - y para el señor José Antonio Bedoya Noreña, de los cuales llegó ticket de confirmación de ambos pasajes al correo de mi hijo &quot;contrabass9022@gmail.com&quot;, que fue el correo con el que se realizó la compra, y se realizó el correspondiente debito de mi cuenta de ahorros. Posteriormente, el día 06 de octubre del mismo año, llega correo por parte de AVIANCA S.A informando que &quot;la compra ha sido rechazada por inconsistencias con los datos de su compra. Por este motivo su 22ADVA ha sido cancelada&quot;, al correo contrabass9022@gmail.com&quot;, que fue el correo con el que se realizó la compra. Por ello el día 07 de octubre de 2022 me acerqué a la oficina de la empresa Avianca ubicada en la ciudad de Manizales, para saber qué había sucedido, y solo me dijeron que eso constantemente pasaba, que debía esperar para la devolución del dinero sin decirme fecha alguna, y respecto al tiquete que debía comprar otro si quería viajar en la misma fecha, ante la falta de respuesta de la entidad y la devolución correspondiente del dinero tuve que comprar otro vuelo para mi hijo. El día 18 de octubre presenté queja ante la empresa AVIANCA S.A, la cual quedó radicada bajo el número de caso 221018002607, de la cual no he obtenido respuesta, ni se ha hecho el reembolso del dinero, de igual manera interpusé solicitud de devolución el 31 de octubre, la cual quedó bajo el numero 375371. he solicitado info sin resp. Petición: primero: que la empresa AVIANCA S.A restituya de forma íntegra y en el menor tiempo, el dinero retenido de forma arbitraria. Segundo: que la empresa AVIANCA S.A me brinde una respuesta de fondo, clara y completa ..."* (SIC)

---

## 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

Correos institucionales:

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

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

**Segundo:** frente a su denuncia, le informamos que, la Superintendencia de Transporte a través de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios procedió mediante requerimiento de información No. 20239100034631, para que la aerolínea, rindiera informe sobre los hechos denunciados en su queja.

De lo anterior, la aerolínea emitió respuesta con radicado No. 20235342019232, la cual, fue objeto de análisis y estudio por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios observando lo siguiente:

- El usuario interpone queja solicita aclarar el motivo de la anulación de la compra; razón por la cual, la aerolínea informa que, por motivos de seguridad los datos utilizados en la compra no fueron procesados de manera exitosa; por lo tanto, proceden con la anulación de la compra.
- Por lo anterior, la aerolínea realiza la reversión de la compra al mismo medio utilizado para el pago. Dicha transacción es confirmada por el usuario en febrero de 2023.

**Tercero:** Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario; por lo tanto, se procederá con el archivo de la reclamación.

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: Angela Patricia Villegas Flórez 