

Bogotá, 09-08-2024

Al contestar citar en el asunto

202491206482

61

Radicado No.:

20249120648261

Fecha: 09-08-2024

Señor:

Faride Bitar Arrieta

Correo: aridebitar@yahoo.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225341438012.

Respetado Señor Bitar:

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 manifiesta que:

Yo tenía una ida con vuelo de Iberia el día 29 de mayo de 2022 en la ruta Bogotá Madrid y el regreso con Avianca Barcelona Bogotá el día 6 de Julio. El día 22 de mayo de 2022 me dan la orden de un cateterismo coronario urgente de tal manera que no podía viajar por quebrantos de salud de alto riesgo, di aviso a Iberia y ellos me generaron un bono para utilizar más adelante, di aviso a Avianca con los mismos certificados médicos y la Aerolínea Avianca me negó el reembolso del valor del tiquete. Sólo me reembolsaron EUR 30 y el valor que pagué fueron EUR 550, y por último me enviaron información en la cual niegan el reembolso por el valor total.

Segundo: Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20239100034631 requirió a la aerolínea

Aerovías del continente americano AVIANCA S.A., para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225341438012, informando que inicialmente bajo el radicado BOGWE-742678, con fecha de pago del día 11/07/2022 por valor de \$33.95 EUR a la tarjeta finalizada en 0229 y el valor faltante de su tiquete fue procesado con el documento valor 134-4050008167 bajo el radicado RFOPS-38803 con fecha de pago del día 05/10/2022 por valor de 490.00 EUR a la cuenta finalizada en 7300.

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*