

Bogotá, 12-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120651291**

Fecha: 12-08-2024

Señor:

**Alba Luz Mendoza Sánchez**

Correo: entidades+ld-119396@juzto.co

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225341652432.

Respetado Señor Mendoza:

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:

*se radicó reclamación el día 24 de agosto sobre el derecho de retracto en contra de Avianca y a la fecha no ha sido respondida.*

**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. 20225341652432, informando que los tiquetes 202-2472452539, 202-2472452540 y 202-2472452541 fueron reembolsados por valor de \$15.50 USD cada uno, estos nos registran con fecha de pago desde 25/05/2022 a la tarjeta finalizada en 3262.

**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*