

Bogotá, 27-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120687991

Fecha: 27-08-2024

Señor(a):

Diana Julieth Ruiz Muñoz

dianajruiz88@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341896282

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 AVIANCA, 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. Conforme lo relatado por el usuario, a través de 20239100034631 del 31/1/23 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20235342019232 del 18/08/23, indicando que:

"Atendiendo el origen de los hechos hemos verificado la información en nuestro sistema y en efecto inicialmente el reembolso solicitado por ley de retracto se liquidó en una tarjeta UATP, sin embargo, en gestión del caso 221111004993, la analista Jennifer Rincón, realizó los reportes necesarios a fin de generar una revisión del trámite, en el cual se contactan con el área encargada para anular la misma y proceder con el reembolso en la forma original de pago, bajo el radicado BOGWE816569. El cual a la fecha ya registra acreditado"

2. Que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020¹ 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.

3. 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).

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea atendió la solicitud presentada por la usuaria, ii) Que, frente a su

¹ "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"

solicitud, la aerolínea reembolsó el valor de los tiquetes al medio de pago original.

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

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda