

Bogotá, 05-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120717261**

Fecha: 05-09-2024

Señor(a)

**María Camila Arango**

karen@rolebot.io

Asunto: Comunicación de archivo de quejas con radicado No. 20225341374832

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 Aerovías del Continente Americano S.A. – 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 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 anexo por el usuario, a través del radicado del asunto, 20225341374832

*'Pasajera adquiere reserva 334XF6 el día 13 de julio del 2022 con tiquete 202-2472752721 para viajar de Santiago de Chile-Bogotá el día 17 de julio del 2022 con regreso de Bogotá-Santiago de Chile el día 24 de julio del 2022, la pasajera realiza el viaje tanto de ida como de regreso. El día 12 de julio del 2022 se adquirió también la 2CFOVV con tiquete 134-2107468024 para viajar de Santiago de Chile-Bogotá el día 17 de julio del 2022 con regreso de Bogotá-Santiago de Chile el día 24 de julio del 2022, la reserva 2CFOVV, se ingresó el proceso de rechazo debido a que no supero los parámetros de validación que se encuentran establecidos, por lo que, se realizó la suspensión del boleto y fue notificado el mismo día 12 de julio del 2022. Se le indica a pasajera reserva 2CFOVV en proceso de validación para reversión y se indica en escalamiento.*

2. 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).

Por consiguiente, se logró evidenciar que la aerolínea AVIANCA, contestó la Petición invocado por el usuario, cumpliendo de tal manera con una de sus obligaciones. De igual forma, se constató que ofreció soluciones al pasajero, en uso de la facultad conferida por el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

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.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Amira Juliana Támara Quijano 