

Bogotá, 03-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120118941

Fecha: 03-03-2025

Señor

Alejandro Torres Perico

ccalvo@partners.net

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20235341043192, 20235341063982 y 20235341072592.

Respetado Señor Torres;

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la Empresa Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A. (aerolínea), 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.

Para explicar la anterior determinación resulta pertinente aclarar lo expuesto en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 que dispone que el consumidor: "(...) es toda persona natural o jurídica que, como **destinatario final**, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial **cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica**. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. (...)" Negrilla fuera del texto original, por tanto, para el caso en concreto no se encuentra su calidad de usuario.

En conclusión, al analizar las situaciones fácticas y jurídicas expuestas, se deduce que los hechos objeto de inconformidad surgen de una relación comercial y/o actividad comercial por usted desarrollada. Por ende, debe dirigirse ante la autoridad competente para conocer el asunto, en los términos del artículo 15 del Código General del Proceso.

Por lo anterior, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{ad}