

Bogotá, 12-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120140201**

Fecha: 12-03-2025

Señor:

Fernando Vela

cangocam@icloud.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235342891282.

Respetado Señor Vela;

Conforme a la queja presentada mediante el radicado del asunto, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A., (en adelante aerolínea), le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el ARCHIVO de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que, en la etapa de averiguaciones preliminares, se encontró debidamente probado que la aerolínea estudió la solicitud efectuada al usuario e informó que reembolso en virtud del derecho de retracto, no era procedente, pues no se cumplía con los requisitos establecidos legalmente, esto debido a que la fecha del vuelo se encontraba dentro de los 5 días calendario posteriores a la fecha de la compra y el desistimiento no se aplica a las tarifas promocionales, por tanto se solicitó la documentación respetiva para reembolsar los dineros a lugar con las deducciones pertinentes, sin que con ello se vulnerara la normatividad vigente para la fecha de los hechos.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR y de la respuesta aportada, no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es la devolución o reembolso de dineros o indemnizaciones, Usted como usuario podrá acudir ante los jueces de la república o autoridad administrativa que este investida de funciones

jurisdiccionales como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio¹, presentando una demanda de "Acción de Protección al Consumidor"; para lo cual, deberá anexar prueba sumaria de que acudió ante el empresario para demostrar que agotó el requisito de procedibilidad.

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

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^G_a

¹ Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 116.