

Bogotá, 20-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249121040911

Fecha: 20-12-2024

Señora

Milena Cardona Gómez

entidades+ld-120412@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341803252.

Respetada señora Milena:

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 Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR 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.

La determinación se adoptó teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Que el artículo 47 Ley 1480 de 2011, indica:

"Artículo 47. Retracto

*En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza **no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días**, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado."* Negrilla fuera de texto.

Conforme lo anterior, se entiende que si bien el término para ejercer el derecho de retracto es dentro de los cinco (5) días posteriores a la compra, otro de los requisitos implícitos para que opere el derecho es que el vuelo no se vaya a ejecutar dentro de ese mismo término.

El tiquete fue adquirido el 7 de agosto de 2022 y el vuelo estaba programado para el 8 de agosto de 2022, por lo que no se cumplen los dos requisitos exigidos por la norma. La aerolínea realizó la devolución de tasas e impuestos, conforme lo establecen las políticas aceptadas por el usuario en el contrato de transporte.

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 serian procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.**"* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, se logró evidenciar que la sociedad ofreció soluciones al pasajero como, el reembolso de tasas e impuestos, circunstancia que no vulnera la normatividad vigente para la fecha de los hechos.

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

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^{CG}