

Bogotá, 30-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121081691**

Fecha: 30-12-2024

Señor(a):

Diana Patricia Ramos Martin

dianrama2019@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de quejas con radicado No. 20225340873272

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 Wingo., 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 20229100594401 del 30/08/2022 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20225341404182 del 8/09/2022, indicando que:

"El día 21 de abril de 2022 se abre la incidencia WP-611104 en el cual se registra el motivo de la cancelación de la reserva pues se detecta posible fraude y por protección de ingresos la misma es anulada, así mismo se le notifica a la pasajera y se cierra el caso, posterior a lo anterior, el día 13 de mayo de 2022 se abre la incidencia WP-650837 con el fin de nuevamente notificar los motivos de la cancelación y la procedencia del reembolso. Para el día 08 de junio de 2022 la pasajera le da apertura al radicado WP-69633 en el que manifiesta su inconformidad con los hechos ocurridos y adicionalmente informa que no ha recibido su reembolso


Página | 1

anexando recibo de pago en el cual viene cargada la primer cuota de credito, el dia 10 de junio se escala al area encargada para identificar el exito de la transaccion situacion que le es informada el mismo dia, para el dia 14 de junio de 2022 se le comunica con el fin de remitirle soporte de sistema de finanzas de la transaccion la cual se realizo desde el 15 de abril de 2022 con exitoso, a la fecha no hay mas comunicaciones de la pasajera al respecto, sin embargo, el dia 07 de septiembre se le remite el comprobante formal del exito del pago.

Conceder reembolso por política interna”[Sic]

La empresa adjuntó las evidencias aportadas en relación con las comunicaciones con el usuario y concluye con la siguiente información:

El día 07 de septiembre de 2022 se le remite nuevamente soporte formal de la franquicia MSCD, es decir, Redeban con el respectivo comprobante de la transacción exitosa en el WP-696633, a la fecha no se evidencian mas novedad y/o solicitudes por parte de la pasajera.



Generado por: AEROREPUBLICA S.A

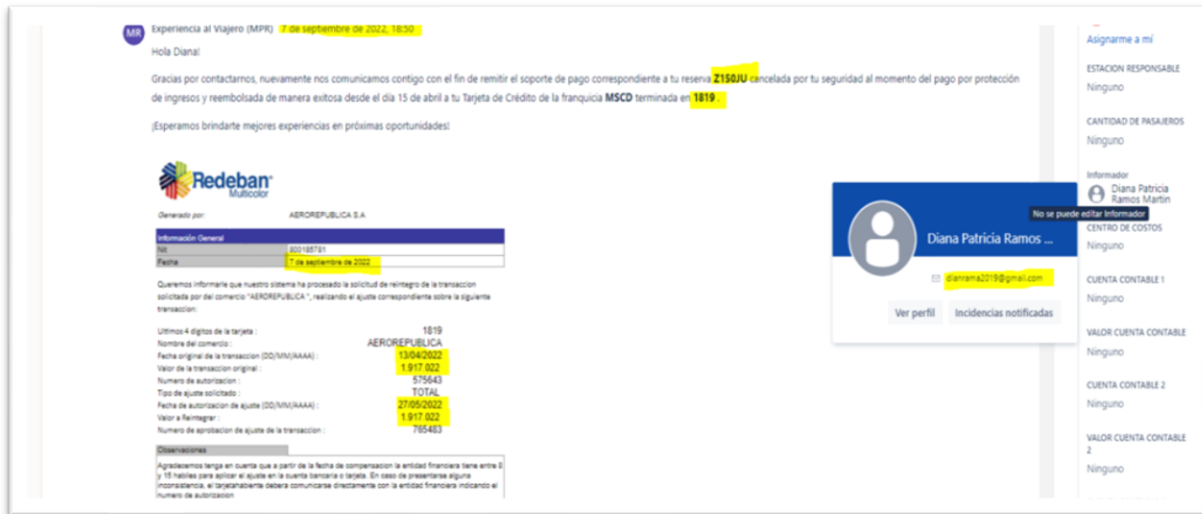
| Información General | |
|---------------------|-------------------------|
| Nit | 800185781 |
| Fecha | 7 de septiembre de 2022 |

Queremos informarle que nuestro sistema ha procesado la solicitud de reintegro de la transacción solicitada por del comercio "AEROREPUBLICA", realizando el ajuste correspondiente sobre la siguiente transacción:

| | |
|--|---------------|
| Últimos 4 dígitos de la tarjeta : | 1819 |
| Nombre del comercio : | AEROREPUBLICA |
| Fecha original de la transacción (DD/MM/AAAA) : | 13/04/2022 |
| Valor de la transacción original : | 1.917.022 |
| Número de autorización : | 575643 |
| Tipo de ajuste solicitado : | TOTAL |
| Fecha de autorización de ajuste (DD/MM/AAAA) : | 27/05/2022 |
| Valor a Reintegrar : | 1.917.022 |
| Número de aprobación de ajuste de la transacción : | 765483 |

Observaciones

Agradecemos tenga en cuenta que a partir de la fecha de compensación la entidad financiera tiene entre 8 y 15 hábiles para aplicar el ajuste en la cuenta bancaria o tarjeta. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el tarjetahabiente deberá comunicarse directamente con la entidad financiera indicando el número de autorización



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, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se logró evidenciar que la aerolínea Wingo, contestó al Derecho de Petición invocado por el usuario, cumpliendo de tal manera con una de sus obligaciones. De igual forma, se constató que ofreció soluciones al pasajero y, a la fecha de recepción de la contestación por parte de la aerolínea, había realizado el reembolso del excedente.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea Wingo, 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 