

Bogotá, 12-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120072631**

Fecha: 12-02-2025

Señor(a):

**Daniela Cristo Mantilla**

danicristo95@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20235341407262.

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 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.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20239121014841, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20235343017382 y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que la usuaria voluntariamente decidió no utilizar los tiquetes previamente adquiridos. Sin embargo, la vigilada le otorgó a la usuaria diversas alternativas para reprogramar su itinerario, pero asumiendo una penalidad y la diferencia tarifaria que diera a lugar, de conformidad con lo establecido en las condiciones tarifarias contratadas. No obstante, la usuaria no estuvo de acuerdo con ninguna de las alternativas.

Así las cosas, teniendo en cuenta las condiciones tarifarias contratadas, AVIANCA le informó a la usuaria que solo sería posible efectuar el reembolso de las tasas y los impuestos, y no del valor total pagado por cada uno de los tiquetes.

Así las cosas, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, que reza:

**"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, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

---

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 