

Bogotá, 22-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100179241**

Fecha: 22-03-2022

Señora

Hortencia Mesa Cárdenas

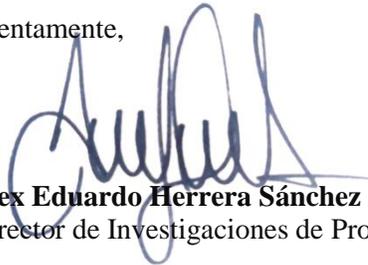
Asunto: Información de investigación en atención a sus solicitudes Identificadas con radicados N.º 20195606055922 y 20195606041942.

Respetada Señora Hortencia:

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con los números de referencia, se requirió a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA O AVIANCA S.A., para que se pronunciaran en relación a los hechos señalados en su queja, y frente a lo cual se le indica que respecto a las mismas conductas conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con números de expediente 2020910260000021-E y 2021910260000056-E, dar inicio a varias investigaciones administrativas en contra de la mencionada aerolínea, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo; esto es, por no permitir el abordaje de pasajeros o impedir la solicitud de devolución del tiquetes no volados.

En caso de imponerse una sanción, su objetivo es lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Ahora, 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.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Arias