

Bogotá, 08-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225330547541**

Fecha: 08-08-2022

Señores

Maria Alejandra Muñoz Quintero

No Registra

Bogotá, D.C.

Asunto: 2579 Comunicación Actos Administrativos.

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 2579 de 01/08/2022 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Atentamente,



Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo
Proyectó: Camilo Merchan
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2579 DE 01/08/2022

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A.

Expediente No. 2022910260100031-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1480 de 2011, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.

1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

1.3. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.³

1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la

¹ “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

² “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

1.5. Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “1. *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.* 2. *Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.* 3. *Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)*”

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “*así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*” (Subrayado no es del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

II. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

2.1. Mediante requerimiento de información con radicado nro. 20229100124041 de 1 de marzo de 2022, se solicitó a la sociedad **Avianca S.A.** (en adelante: sociedad investigada, vigilada, aerolínea y/o Avianca) identificada con **NIT. 890.100.577-6**, indicara algunos aspectos generales relacionados con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios durante los años 2020 y 2021.

La sociedad investigada mediante correo electrónico radicado en los sistemas de información de la entidad bajo el nro. 20225340400232 de 24 de marzo de 2022, respondió lo solicitado, de donde se extrae la siguiente información:

- a) 323.333 solicitudes de reembolso fueron recibidas por la aerolínea durante los años 2020 y 2021.
- b) La gestión realizada a dichas solicitudes, fue la siguiente:

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁶ “Artículo 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Tabla nro.1: Detalle Reembolsos Avianca S.A

Aprobados	263.864
Rechazados	59.467
Pendientes por procesar	2
Total	323.333

Fuente: radicado 20225340400232 del 24 de marzo de 2022

- c) El tiempo promedio en el que se reconocieron los reembolsos, se distribuye así:

Tabla nro. 2: Detalle tiempo de respuesta reembolsos Avianca S.A

Rango	Total
Mas de 30 días	108.759
UATP	69.373
No aprobado	59.469
Entre 1 a 10 días	49.590
Entre 10 a 20 días	14.237
Entre 20 a 30 días	12.743
Pago rechazado por el banco	7.689
En Proceso De Pago	1.473
Total	323.333

Fuente: radicado 20225340400232 del 24 de marzo de 2022

2.2. Por otra parte, de las averiguaciones preliminares adelantadas frente a trescientas treinta y un (331) PQRS recibidas en esta entidad durante el año 2021 y lo corrido de 2022, en contra de la vigilada, por presuntas infracciones a los derechos de los usuarios del sector, se observó lo siguiente:

1. Que en ciento veintidós (122) PQRS se encontró que los usuarios solicitaron el reembolso de su dinero bajo la figura del desistimiento.
- a. De estas, 49 PQRS fueron atendidas y reembolsadas con la entrega de un voucher, tarjeta, transferencia, entre otros mecanismos, en los siguientes periodos de tiempo:

Treinta y dos (32) PQRS superaron un término de 91 días.

Doce (12) PQRS en un periodo de 61 a 90 días.

Cinco (5) PQRS en un periodo de 31 a 60 días.

b. Las setenta y tres (73) PQRS restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar la fecha de atención y reembolso, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Avianca S.A., superando en todos los casos, más de 30 días calendario desde su solicitud.

Tabla nro.3: Detalle 122 PQRS - Desistimiento

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	TIEMPO DE REEMBOLSO	VALOR TOTAL REEMBOLSADO
20215340005402	JOSE FARIAS	20219100225821	20225340085822	> 91 días	No se identifica
20215340035352	ALEJANDRA MARIA ORTIZ BENAVIDES	20219100120661	-	> 91 días	No se identifica
20215342044782	ALEJANDRA BARRERA SALAZAR	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215340004002	ANDERSON TOVAR JIMENEZ	20219100220241	20225340178262	> 91 días	No se identifica
20215341777852	ANDREA CAROLINA SILVA SANDOVA Y OTRO	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215340636502	ANDRES GARCIA	20219100448221	20215341169602 / 20215341999472	> 91 días	\$ 155,620
20215340506882	JAIME ANDRES CAMPOS TRIVIÑO	20219100438061	20215341390382	> 91 días	\$ 2,699,390
20215340548412	YURANI HOLGUIN MARIN	20219100453771	20215341449222	> 91 días	No se identifica
20215341443722	ANGELICA MARIA GUTIERREZ RAMOS	20219100649211	-	> 91 días	No se identifica
20215341120802	BEATRIZ ELENA ARANGO ARROYAVE	20219100587661	20225340129012	> 91 días	No se identifica

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215341170262	BEATRIZ ELENA ARANGO ARROYAVE	20219100587661	20225340129012	> 91 días	No se identifica
20215340710962	FABIAN ANDRES URREA BARON	20219100442721	20215341149282	> 91 días	No se identifica
20225340167562	BENJAMÍN PERDOMO SARMIENTO	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20215341647432	CARLOS ALBERTO GARCIA USMA	20219100768631	20225340184202	> 91 días	No se identifica
20215340774932	DANIELA CAROLINA LORA OTERO	20219100388841	-	> 91 días	USD 447
20225340163862	CARLOS BETANCOURT	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$ 328
20215340814862	VANESSA JIMENEZ CASTAÑEDA	20219100442791	20215341271132	> 91 días	No se identifica
20215340844672	WILSON DEYLER MORENO GONZALEZ	20219100389901	-	> 91 días	No se identifica
20215341148552	CLAUDIA PATRICIA BRITO GOMEZ	20219100595701	20215341540282	> 91 días	No se identifica
20215340894882	DIEGO FELIPE TIRADO ARMESTO	20219100464261	20215341387532	> 91 días	€ 333.69
20215340894912	DIEGO FELIPE TIRADO ARMESTO	20219100464261	20215341387532	> 91 días	€ 333.69
20215340901812	MARIA PAULINA MEJIA CORREA	20219100456911	20225340177852	> 91 días	No se identifica
20215340917682	CARLOS EDUARDO PEDRAZA CORREA	20219100472461	20215341294622 / 20215341294752	> 91 días	\$ 12,145,288
20215341219402	CLAUDIA PATRICIA BRITO GOMEZ	20219100595701	20215341540282	> 91 días	No se identifica
20215340996572	PEDRO PABLO RAMOS CASAS	20219100457091	20215341269832 /20215341384702	> 91 días	\$ 2,724,150
20215340999482	VERÓNICA MESTRE ASCENCIO	20219100459571	20215341311782	> 91 días	No se identifica
20215341005682	JOSE MARIO MAYORGA HENAO	20219100522771	20215341381282 /20215341401692	> 91 días	\$ 10,374,090
20215341014542	PEDRO PABLO RAMOS CASAS	20219100457091	20215341269832 /20215341384702	> 91 días	\$ 2,724,150
20215341017532	MAURICIO ACEVEDO ACEVEDO	20219100520381	20215341351192 /20215341391542	> 91 días	5219960
20215341499102	DIANA MARIA PLAZA MANZANO	20219100672461	20215341729922	> 91 días	No se identifica
20215341218352	ENEIDA RODRIGUEZ MORA	20219100606291	20215341618152	> 91 días	467220
20225340166692	FRAKLIM BLADIMIR MORENO SANCHEZ	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$ 4,973,300
20215341670362	HECTOR JAVIER RUIZ PARRA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215341177372	JAIME ANDRES HUEL GAS NARVAEZ	20219100603161	-	> 91 días	No se identifica
20215341274322	LEIDY KATERINE CAMARGO RODRIGUEZ	20219100608871	20215341531222	> 91 días	No se identifica
20215340636312	JAIRO ROBAYO ORTIZ	20219100448221	20215341169602 / 20215341999472	> 91 días	\$ 155,620
20215341520142	JEYMI JULIETH ROJAS MELO	20219100898101	20215342040342	> 91 días	No se identifica
20215340757302	LIBARDO HENAO LONDOÑO	20219100365541	-	> 91 días	No
20215342103812	LINA VICTORIA COLORADO GUZMÁN	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215341530112	ALEJANDRO RODRÍGUEZ LONDOÑO	20219100659921	20215341732162	> 91 días	No se identifica
20225340142992	LORENA CASTRO RUEDA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20225340144462	LORENA CASTRO RUEDA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20215341632832	ANGELA MARIA UPEGUI GOMEZ	20219100748741	20215341774202	> 91 días	467674
20215341641912	CARLOS EDUARDO MARIÑO	20219100848421	20215342081322	> 91 días	\$ 7,679,880
20215342126482	LUIS FELIPE DUQUE SALDARRIAGA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$1. 176.490
20215341651482	EDWIN JONATHAN AROCA OSMA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215341652052	JUAN SEBASTIAN ECHEVERRY OSPINA	20219100781791	20215341935532 / 20215341936812	> 91 días	-
20225340066322	LUIS FELIPE DUQUE SALDARRIAGA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$1. 176.490
20215341655842	EDWIN JONATHAN AROCA OSMA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20225340085852	LUIS FELIPE DUQUE SALDARRIAGA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$1. 176.490
20215341611192	LUIS FELIPE JIMENEZ SALAZAR	20219100773701	20225340094482	> 91 días	\$ 2,566,980

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215341675932	QUEILA PEREZ GARCIA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No aplica
20215342013262	MARIA ALEJANDRA MEDINA HERNANDEZ	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 1,973,560
20215341741222	THERMOSMART SAS	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215341748272	JUAN PABLO LEMA VELEZ	20219100848421	20215342081322	> 91 días	46800
20215341748352	LUIS HERNEY CAMAYO COMETA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	373840
20215341751842	OSWALDO VELASQUEZ GUERRERO	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215340363292	MARIA CAMILA FORERO ARDILA	20219100351761	20225340153472	> 91 días	No se identifica
20215341783412	SANDRA PATRICIA CRISTANCHO CIFUENTES	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215341791892	DAVID LEONARDO HERRERA PAZ	20219100848421	20215342081322	> 91 días	\$ 2,943,040
20215340733872	MARIA CAMILA ZAMORA MUNOZ	20219100448581	20215341274202	> 91 días	No se identifica
20215341951152	PAOLA ANDREA ORJUELA MERA	20219100956231	20225340105412	> 91 días	-
20215341998522	MARIA EUGENIA MONTOYA MONTOYA,	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 1,577,450
20215341988882	ELIZABETH TORRES ORTEGA	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 123,700
20215341266452	MAYRA ALEJANDRA BARRERA ROSALES	20219100618561	20215341658012	> 91 días	No se identifica
20215342002992	CLARA INES ORTIZ RICCI	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 1,863,590
20215342008482	VICTOR VILLALBA VILLALOBO	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215341261622	-MAYRA ALEJANDRA BARRERA ROSALES	20219100618561	20215341658012	> 91 días	No se identifica
20215342019262	LOREN LIZETH VARGAS BORJA	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215342026162	RODRIGO EDUARDO MARTINEZ GARZON	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215342029942	LUIS ALBEIRO PEREZ	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215340476032	NATALIA PORRAS SARMIENTO	20219100348421	-	> 91 días	No se identifica
20215342059702	RUTH MARY BENAVIDES GUEVARA	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215342101922	RAUL ENRIQUE GUEVARA CASTRO	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215341236382	NO REGISTRA	20219100558661	20225340128992	> 91 días	No se identifica
20215342114262	JUAN JOSE TORO SANCHEZ	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215342118432	DIVA JANET RAMIREZ GUARNIZO	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 5,645,180
20215342121832	GERMAN ALBERTO MERY CONCHA	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215342123162	YADIRA ALVAREZ MONTERROSA	20229100017461	20225340214292	> 91 días	\$ 230,130
20215341717222	NOHORA SASTOQUE TOQUICA	20219100848421	20215342081322	> 91 días	No se identifica
20215340835572	OLGA LUCIA GIL ALVAREZ	20219100414351	20225340270852	> 91 días	No se identifica
20225340034552	ANDRÉS RICARDO CHAVES PINZÓN	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$ 13,330,250
20225340064042	DANIELA ESTEFANY ORTIZ MONTENEGRO	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20215340875992	OSCAR HUGO APARICIO CLOUZET	20219100452181	-	> 91 días	No
20215341060162	OSCAR HUGO APARICIO CLOUZET	20219100518431	20215341311412	> 91 días	No se identifica
20215340215812	PABLO MARCELO JARRIN VINUEZA	20219100260741	-	> 91 días	No
20215340205312	PAULA ANDREA CONTRERAS ROJAS	20219100182471	-	> 91 días	No se identifica
20225340102162	ADRIANA DEL PILAR ORDUZ ARENAS	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20225340137152	FERNANDO ANDRÉS RENDON MONTOYA	20229100141741	20225340531872	> 91 días	No se identifica
20215342001632	SANTIAGO RODRIGUEZ MONTERO	20229100017461	20225340214292	> 91 días	No se identifica
20215340986982	SHARIF ABUCHAIBE FARAH	20219100452291	20215341351192 /20215341424582 /20215341500882	> 91 días	310,98 dolares
20215341608622	VALENTINA BERNAL BARRETO	20219100781791	20215341935532 / 20215341936812	> 91 días	No se identifica

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215340705572	WILLIAM RODRIGUEZ ZAMBRANO	20219100445701	20225340504172	> 91 días	No se identifica
20215340810722	WILLIAM RODRIGUEZ GONZALEZ	20219100445701	20225340504172	> 91 días	No se identifica
20225340116222	YURI PAOLA CEDIEL MARTINEZ	20229100141741	20225340531872	> 91 días	\$ 1,650,560
20215341740282	ALBERTO CARDENAS FERREIRA	20219100848421	20215342081322	61-90 días	\$ 312,890
20225340080792	ANDRES HURTADO	20229100141741	20225340531872	61-90 días	No se identifica
20225340093492	CLAUDIA ACEVEDO BURITICA	20229100141741	20225340531872	61-90 días	\$ 56,238
20215341665062	CRISTOBAL ALFONSO QUINTERO LLINÁS	20219100848421	20215342081322	61-90 días	\$ 210,260
20215341655682	HENRY MAURICIO PACHECO RÍOS	20229100017461	20225340214292	61-90 días	\$ 395,330
20225340173582	JHON ALEXANDER JEREZ SUAREZ	20229100141741	20225340531872	61-90 días	\$ 231,320
20215341635292	KEVIN DAVID SALDANA VELEZ	20219100848421	20215342081322	61-90 días	0
20215341734022	DANIELA BERNAL GOMEZ	20219100848421	20215342081322	61-90 días	\$ 4,229,080
20215341798892	PEDRO ALEJANDRO FERNANDEZ RAMOS	20219100848421	20215342081322	61-90 días	2433000
20215341987902	MONICA KATERINE DIAZ MARTINEZ	20229100017461	20225340214292	61-90 días	\$ 624,250
20215340358562	MARTHA ISABEL OROZCO NAVARRO	20219100346821	-	61-90 días	No se identifica
20215342070512	CARLOS ESTEBAN BERRIO GOMEZ	20229100017461	20225340214292	61-90 días	\$ 1,791,080
20215342137572	ESTEBAN BUSTAMANTE ESTRADA	20229100017461	20225340214292	61-90 días	\$ 8,017,200
20215342138522	INGRID TATIANA MURILLO ADAMES	20229100017461	20225340214292	61-90 días	No se identifica
20225340079832	ANA CECILIA MATIZ ACOSTA	20229100141741	20225340531872	61-90 días	No se identifica
20225340099652	LEIBY TATIANA MARTINEZ DONATO	20229100141741	20225340531872	61-90 días	No se identifica
20215342145262	RODRIGO MAROTO MERINO	20229100141741	20225340531872	61-90 días	\$232.980
20225340167142	ANA MARIA DIAZ TREJOS	20229100141741	20225340531872	61-90 días	\$ 282,250
20215340001712	CLAUDIA PEÑA RODRIGUEZ	20219100208721	-	31-60 días	No
20215341499432	DIEGO FERNANDO BENAVIDES MOGOLL?N	20219100679261	20215341714312 / 20215341853692	31-60 días	1913080
20215341497262	DIEGO FERNANDO BENAVIDES MOGOLLÓN	20219100679261	20215341714312 / 20215341853692	31-60 días	1913080
20215341498162	DIEGO FERNANDO BENAVIDES MOGOLLÓN	20219100679261	20215341714312 / 20215341853692	31-60 días	1913080
20215341820072	JUAN FELIPE RENDON JIMENEZ	20219100848421	20215342081322	31-60 días	No se identifica
20215341672562	LEIDY CAROLINA CHAUX SANCHEZ	20219100848421	20215342081322	31-60 días	\$ 1,873,871
20225340157022	LUZ ANGELA MORENO PINZÓN	20229100141741	20225340531872	31-60 días	No se identifica
20215342017522	GERALDINE BENITEZ PEDREROS	20229100017461	20225340214292	31-60 días	\$ 1,660,850
20215341979942	YESENIA VILLOTA	20229100017461	20225340214292	31-60 días	No se identifica

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

2. Que en veinticinco (25) PQRS, al parecer, los usuarios cumplieron las condiciones establecidas en la normatividad para ejercer su derecho al retracto, solicitando el mismo a la sociedad investigada y recibiendo respuesta por parte de aquella, en los siguientes tiempos:
- Dieciséis (16) PQRS superan un término de 91 días de respuesta.
 - Seis (6) PQRS fueron atendidas en un periodo de 61 a 90 días.
 - Tres (3) PQRS fueron atendidas en un periodo de 31 a 60 días.
- a. De las anteriores PQRS, se tiene conocimiento que, diez (10) fueron reembolsadas a favor de los usuarios, sin embargo, en cinco (5) de ellas se reconoció un valor menor al pagado por la compra de los tickets y, en las quince (15) restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar si se reembolsó, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas, todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Avianca S.A.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Tabla nro.4: Detalle 25 PQRS – Retracto

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	VALOR TOTAL DE LOS TIQUETES	TIEMPO DE REEMBOLSO	VALOR TOTAL REEMBOLSO
20225340145852	ALBEYRO ECHEVERRY PINEDA	20229100141741	20225340531872	\$ 258,620	> 91 días	\$ 258,620
20215342043302	ANIBAL ISRRRAEL NAVARRO ESCOBAR	20229100017461	20225340214292	\$ 1,302,720	> 91 días	\$ 1,301,720
20225340003142	DANIEL BOTERO ECHEVERRY	20229100141741	20225340531872	No se identifica	> 91 días	\$4.239.080.
20225340053802	DARIO PIEDRAHITA GÓMEZ	20229100141741	20225340531872	No se identifica	> 91 días	No se identifica
20215342009752	DAVID LOUIS UNIMAN CRUZ	20229100017461	20225340214292	\$ 844,530	> 91 días	No se identifica
20225340002002	HEIDY ELENA PEREZ ZABALETA	20229100141741	20225340531872	\$ 720,200	> 91 días	\$720.154
20225340101912	IVAN GENARO PEÑA MOSCOSO	20229100141741	20225340531872	\$1,440,020	> 91 días	No se identifica
20215341278032	JEIMY PAOLA RODRIGUEZ OTAVO	20219100603691	20225340129072	\$ 146,800	> 91 días	\$ 146,800
20215341299092	JORGE EDUARDO MARTÍNEZ BARAHONA	20219100617601	20215341657972	\$ 290,630	> 91 días	No se identifica
20215341470342	JORGE EDUARDO MARTÍNEZ BARAHONA	20219100770231	20225340098522	\$ 290,630	> 91 días	No se identifica
20215342150542	LUIS ANGEL MEDINA MARTINEZ	20229100141741	20225340531872	\$ 212,210	> 91 días	\$212.240
20215341640212	MARIA ALEJANDRA CHAVEZ ORTIZ	20219100769001	20215342018332	\$ 1,014,240	> 91 días	No se identifica
20215341625442	MARIA ALEJANDRA VILLAMIZAR MONSALVE	20219100892671	20215342067762	\$ 1,853,970	> 91 días	\$ 1,853,970
20215342066972	MARTA GOMEZ PELAEZ	20229100017461	20225340214292	No se identifica	> 91 días	No se identifica
20225340113552	MILTON ANDRES PEREZ GUAYARA	20229100141741	20225340531872	\$ 505,769	> 91 días	No se identifica
20215341491232	NADIA JASSIR	20219100656971	20225340177802	\$ 84,220	> 91 días	No se identifica
20215341740982	GERMAN ANDRES FLOREZ OSORIO	20219100848421	20215342081322	\$ 1,263,620	61-90 días	No se identifica
20225340142412	LAURA JULIANA VARGAS RUEDA	20229100141741	20225340531872	\$ 184,700	61-90 días	\$24.700
20215340799432	MELISSA LÓPEZ TRIANA	20219100406131	-	\$ 1,488,920	61-90 días	No se identifica
20215342074192	TONNY ALBERTO GUALDRON PACHECO	20229100017461	20225340214292	\$ 128,810	61-90 días	No se identifica
20215340144292	VIVIANA MARIA ABELLO GUARIN	20219100163431	-	\$ 226,900	61-90 días	No se identifica
20215342103462	ZAHEDI ELIANA PINEDA GOMEZ	20229100017461	20225340214292	\$ 3,027,400	61-90 días	No se identifica
20215342138472	JOHAN SAITH VERGARA ARRIETA	20229100017461	20225340214292	No se identifica	31-60 días	No se identifica
20225340167792	JOSE EDUAR GUERRERO BRAVO	20229100141741	20225340531872	\$491.220	31-60 días	\$36.800
20225340114582	LUIS FERNANDO CRISTIAN BERNAL	20229100141741	20225340531872	\$ 1.717.760	31-60 días	\$1.618.400

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones.

3. Que en ciento ochenta y cuatro (184) PQRS los usuarios solicitaron por diversas circunstancias el reembolso de su reserva ante Avianca S.A., obteniendo:
- a. En ciento siete (107) PQRS no se dio respuesta al usuario, se rechazó la solicitud (sin reconocer tasas e impuestos a que hubiera lugar) o se informó de un reembolso futuro, sin embargo, a pesar de las averiguaciones adelantadas no se logró acreditar que citado reembolso fuera efectivo.
- En todo caso, los tiempos que empleó la aerolínea para atender las solicitudes se clasifican así:
- Setenta y cinco (75) PQRS superan un término de 91 días sin respuesta.
 - Dieciséis (16) PQRS fueron atendidas en un periodo de 61 a 90 días.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

- Dieciséis (16) PQRS fueron atendidas en un periodo de 31 a 60 días.
- b. Las setenta y siete (77) PQRS restantes, fueron reembolsadas por parte Avianca S.A., en los siguientes términos:
- Cuarenta y cuatro (44) superan un término de 91 días de respuesta.
 - Dieciocho (18) PQRS en un periodo de 61 a 90 días de respuesta.
 - Quince (15) PQRS en un periodo de 31 a 60 días de respuesta.

Tabla nro.5: Detalle 184 PQRS – Otras solicitudes de reembolso.

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	RESPUESTA VIGILADO	TIEMPO DE REEMBOLSO
20215340001252	GINA NATALIA BERNAL MORENO	20219100888201	-	25/3/2020	No	> 91 días
20215340001752	JUAN CARLOS LEÓN ANGARITA	20219100180421	-	5/4/2020	No	> 91 días
20215340005422	ANGELICA ALARCON ALARCON	20219100209191	-	17/11/2020	No se identificó	> 91 días
20215340007142	JOHANNA OCHOA OCHOA	20219100180821	-	18/1/2021	No se identificó	> 91 días
20215340007912	JUAN CARLOS GOMEZ VESGA	20219100300181	-	15/10/2019	Si	> 91 días
20215340034802	SANTIAGO DUARTE SALCEDO	20219100103211	-	15/9/2020	Si	> 91 días
20215340071312	GLORIA CARMENZA TORRES RODRIGUEZ	20219100853851	-	19/3/2020	No	> 91 días
20215340121442	TATIANA CORTES GOMEZ	20219100182561	-	16/4/2020	No se identificó	> 91 días
20215340139682	OSCAR ESTEBAN AVILES GUTIERREZ	20219100149941	-	9/1/2021	No se identificó	> 91 días
20215340180262	KAREN LIZETH PORTILLA BENAVIDES	20219100180891	-	1/2/2021	No	> 91 días
20215340207822	ALEJANDRA CAMACHO	20219100260191	-	26/11/2020	Si	> 91 días
20215340220372	S2 GRUPO COLOMBIA SAS	20219100277141	20225340504132	3/12/2020	Si	> 91 días
20215340227512	LEONARDO MARCO MAFLA LOGREIRA	20219100181211	-	26/4/2020	No se identificó	> 91 días
20215340293672	BEATRIZ CASTAÑO OTÁLVARO	20219100097481	-	8/12/2020	No se identificó	> 91 días
20215340310562	ILSE JANNETH CORREA VALENCIA	20219100209471	-	27/4/2020	No se identificó	> 91 días
20215340324712	JUAN CARLOS GOMEZ VESGA	20219100246591	20215342017962	15/10/2019	Si	> 91 días
20215340332802	MARIA DEL SOCORRO GALEANO GIRALDO	20219100346701	20225340275162	12/4/2021	Si	> 91 días
20215340339082	ILSE JANNETH CORREA VALENCIA	20219100209471	-	27/4/2020	No se identificó	> 91 días
20215340353982	JUAN CARLOS GOMEZ	20219100246591	20215342017962	15/10/2019	Si	> 91 días
20215340363062	SEBASTIAN GOMEZ PACHON	20219100298711	-	8/3/2021	No se identificó	> 91 días
20215340440112	KUNAL JAYKUMAR RAO	20219100359421	-	6/12/2020	No se identificó	> 91 días
20215340481612	LEDYS FARLEY PARRA CUELLAR	20219100328351	-	3/9/2020	Si	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215340491042	DANIELA MARTINEZ SUESCA	20219100386571	-	15/1/2020	No se identific a	> 91 días
20215340503992	MARIA LYDA ARIAS RODRIGUEZ	20219100193631	-	1/2/2021	No se identific a	> 91 días
20215340525432	YESSENIA RODRÍGUEZ	20219100360531	-	22/1/2021	No	> 91 días
20215340525562	YESSENIA RODRÍGUEZ	20219100360531	-	22/1/2021	No	> 91 días
20215340550512	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ QUINTERO	20219100368931	-	25/3/2021	No se identific a	> 91 días
20215340626552	DORIS CONNEDY SACANAMBOY BURBANO	20219100396941	-	2/12/2020	SI	> 91 días
20215340657642	ADRIANA GUEVARA	20219100366931	20225340128612	21/12/2020	SI	> 91 días
20215340660972	ANDREA JULIANA HERNANDEZ PARRA	20219100395161	-	10/4/2021	No se identific a	> 91 días
20215340668402	MARIA DEL SOCORRO GALEANO GIRALDO	20219100346701	20225340275162	12/4/2021	SI	> 91 días
20215340668532	IVAN ALEJANDRO CARTAGENA CARVAJAL	20219100392111	-	25/11/2020	SI	> 91 días
20215340676752	MARIA CRISTINA GALLEGU CRUZ	20219100387891	-	22/6/2020	No	> 91 días
20215340703112	MARIA CRISTINA GALLEGU CRUZ	20219100387891	-	22/6/2020	No	> 91 días
20215340775512	CAROLINA PAZ BOTERO	20219100382431	-	28/7/2020	Si	> 91 días
20215340847252	IVAN CARTAGENA	20219100392111	-	25/11/2020	SI	> 91 días
20215340860402	LAURA SOFÍA PANESSO	20219100400011	-	28/4/2021	No se identific a	> 91 días
20215340900392	NANCY AMOROCHO CHACON	20219100462821	20215341264302	3/5/2021	Si	> 91 días
20215340965722	MYRIAM SUSANA FONSECA TRIVIÑO	20219100454091	20215341351192 /20215341397712	1/6/2021	Si	> 91 días
20215340980202	JUAN IGNACIO VIVAS CERON	20219100452411	20225340128502	17/6/2021	Si	> 91 días
20215341039622	JENNY KATHERIN CARRASCAL BARRIENTOS Y OTRO	20219100523941	20215341380632	24/6/2021	Si	> 91 días
20215341040112	JENNY KATHERIN CARRASCAL BARRIENTOS Y OTRO	20219100493581	20215341391212	24/6/2021	Si	> 91 días
20215341633942	ELISA ECHAVARRIA JARAMILLO	20219100848421	20215342081322	4/8/2021	Si	> 91 días
20215341646242	JORGE ANDRES TENORIO NEIRA	20219100848421	20215342081322	19/8/2021	Si	> 91 días
20215341655142	EDNA DANIELA TAMAYO ARGUELLO	20219100848421	20215342081322	19/2/2021	Si	> 91 días
20215341658802	YIRA PAOLA RODRIGUEZ NIETO	20219100848421	20215342081322	3/8/2021	Si	> 91 días
20215341665002	ADRIANA GUEVARA	20219100848421	20215342081322	21/12/2020	Si	> 91 días
20215341665222	HECTOR AUGUSTO PINO MEDINA	20219100848421	20215342081322	9/9/2021	Si	> 91 días
20215341669482	LAURA LAURA PATIÑO SALDARRIAGA	20219100848421	20215342081322	9/4/2021	Si	> 91 días
20215341677872	JUAN DIEGO TRUJILLO MEJIA	20219100848421	20215342081322	25/7/2021	Si	> 91 días
20215341678452	EDWARD GERARDO TUMIÑA TUMIÑA	20219100848421	20215342081322	20/5/2021	Si	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215341680112	VICTOR JAIME RUEDA HINCAPIE	20219100848421	20215342081322	25/6/2021	Si	> 91 días
20215341680162	MARIA FERNANDA SARMIENTO SANDOVAL	20219100848421	20215342081322	24/7/2021	Si	> 91 días
20215341680312	MARIA FERNANDA SARMIENTO SANDOVAL	20219100848421	20215342081322	24/7/2021	Si	> 91 días
20215341686632	MARIA FERNANDA SARMIENTO SANDOVAL	20219100848421	20215342081322	24/7/2021	Si	> 91 días
20215341689882	ALEYDA GONZALEZ	20219100848421	20215342081322	29/7/2021	Si	> 91 días
20215341701462	JORGE ARMANDO LANDINEZ MAYORGA	20219100848421	20215342081322	3/5/2021	Si	> 91 días
20215341701482	JORGE ARMANDO LANDINEZ MAYORGA	20219100848421	20215342081322	3/5/2021	Si	> 91 días
20215341703742	ANGELA MARIA PULGARIN VALBUENA	20219100848421	20215342081322	13/9/2021	Si	> 91 días
20215341704162	HERNAN DARIO URIBE JAIMES	20219100848421	20215342081322	14/6/2021	Si	> 91 días
20215341705432	JONATHAN POTES BLANDON	20219100848421	20215342081322	2/8/2021	Si	> 91 días
20215341714632	LAURA PEREZ TRUJILLO	20219100848421	20215342081322	19/12/2020	Si	> 91 días
20215341732442	BLANCA RUTH RODRIGUEZ L LOPEZ	20219100848421	20215342081322	13/8/2021	Si	> 91 días
20215341735782	ERIK JOHN DOWNS	20219100848421	20215342081322	22/6/2021	Si	> 91 días
20215341737922	ERIK JOHN DOWNS	20219100848421	20215342081322	22/6/2021	Si	> 91 días
20215341752942	PETTER CASTAÑEDA RAMIREZ	20219100848421	20215342081322	15/7/2021	Si	> 91 días
20215341767722	LAURA CATALINA PICO MARTÍNEZ	20219100848421	20215342081322	16/7/2021	Si	> 91 días
20215341778002	ANGEL RENE RIVERA ALVAREZ	20219100848421	20215342081322	21/6/2021	Si	> 91 días
20215341970792	LEONARDO OCTAVIO CASTILLO RODRIGUEZ	20229100017461	20225340214292	16/11/2021	Si	> 91 días
20215341984832	SAEL BAYONA ORTIZ	20229100017461	20225340214292	31/8/2021	Si	> 91 días
20215341986432	LUZ DANELLY MORENO PRADA	20229100017461	20225340214292	16/9/2021	Si	> 91 días
20215341994092	PEDRO JAVIER DIAZ SALAZAR	20229100017461	20225340214292	27/9/2021	Si	> 91 días
20215341994192	HUGO BETANCUR	20229100017461	20225340214292	12/8/2021	Si	> 91 días
20215342009522	GUSTAVO DUQUE	20229100017461	20225340214292	27/9/2021	Si	> 91 días
20215342009842	LUZ MERY RODRIGUEZ LASCARRO	20229100017461	20225340214292	4/12/2021	Si	> 91 días
20215342010042	NATALIA EUGENIA MONTOYA PARDO	20229100017461	20225340214292	30/10/2021	Si	> 91 días
20215342019272	LINDA VANESSA RAMIREZ RAMIREZ	20229100017461	20225340214292	26/10/2021	Si	> 91 días
20215342026102	ROSA ELENA VENEGAS DE BARRANTES	20229100017461	20225340214292	9/9/2021	Si	> 91 días
20215342026202	PATRICIA OJEDA GOMEZ	20229100017461	20225340214292	20/11/2021	Si	> 91 días
20215342058462	NORMA CONSTANZA GONZALEZ BLANDON	20229100017461	20225340214292	13/8/2021	Si	> 91 días
20215342065482	PEDRO JAVIER DIAZ SALAZAR	20229100017461	20225340214292	27/9/2021	Si	> 91 días
20215342077042	VICTOR BASTIDAS	20229100017461	20225340214292	19/11/2021	Si	> 91 días
20215342077062	SOBEIDA POVEDA	20229100017461	20225340214292	19/11/2021	Si	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20215342093202	OSCAR LAVERDE REYES	20229100017461	20225340214292	28/7/2021	Si	> 91 días
20215342103152	LEIDY VILLAMIZAR PEDRAZA	20229100017461	20225340214292	29/10/2021	Si	> 91 días
20215342121192	SANDRA MILENA TELLO ARIZA	20229100017461	20225340214292	26/10/2021	Si	> 91 días
20215342133292	YOINAR ASCANIO QUINTERO	20229100017461	20225340214292	2/9/2021	Si	> 91 días
20215342135682	DIEGO ALBERTO LIONES VILLAMIZAR	20229100017461	20225340214292	14/8/2020	Si	> 91 días
20215342137632	HECTOR YESID LUNA GORDILLO	20229100017461	20225340214292	8/10/2021	Si	> 91 días
20215342149872	FREDY ALEXANDER BERNAL TRUJILLO	20229100141741	20225340531872	24/3/2020	Si	> 91 días
20225340000402	LUIS GUILLERMO SEPULVEDA VILLEGAS	20229100141741	20225340531872	4/11/2021	Si	> 91 días
20225340004122	ANDRES VANEGAS PIEDRAHITA	20229100141741	20225340531872	26/11/2021	Si	> 91 días
20225340004662	CARLOS ORLEY GIL AMAYA	20229100141741	20225340531872	23/11/2021	Si	> 91 días
20225340007622	PAULINA GONZALEZ CONTRERAS	20229100141741	20225340531872	28/7/2020	Si	> 91 días
20225340013292	ADRIANA PATRCIA GUZMAN PAREDES	20229100141741	20225340531872	10/11/2021	Si	> 91 días
20225340021722	ISABEL CRISTINA SANTIBAÑEZ	20229100141741	20225340531872	13/9/2021	Si	> 91 días
20225340034712	NANCY RINCON	20229100141741	20225340531872	30/12/2020	Si	> 91 días
20225340035552	JUAN MANUEL RUIZ	20229100141741	20225340531872	15/8/2021	Si	> 91 días
20225340035742	ADRI VANEGAS PIEDRAHITA	20229100141741	20225340531872	26/11/2021	Si	> 91 días
20225340036342	ANDRES VENEGAS PIEDRAHITA	20229100141741	20225340531872	26/11/2021	Si	> 91 días
20225340055672	MARIA MERCEDES OTALORA MORA Y OTRO	20229100141741	20225340531872	22/4/2021	Si	> 91 días
20225340070382	LUIS MIGUEL SALCEDO	20229100141741	20225340531872	17/4/2021	Si	> 91 días
20225340080472	HUGO ALEXANDER JIMENEZ CHARRY	20229100141741	20225340531872	12/11/2021	Si	> 91 días
20225340087082	ANGELA PATRICIA DURAN RUEDA	20229100141741	20225340531872	17/1/2022	Si	> 91 días
20225340087922	OSCAR JULIAN CAMARGO ARIAS	20229100141741	20225340531872	21/2/2021	Si	> 91 días
20225340092822	DANIEL AGUDELO	20229100141741	20225340531872	jul-21	Si	> 91 días
20225340093642	OSCAR JAVIER BAEZ RIVEROS	20229100141741	20225340531872	16/6/2021	Si	> 91 días
20225340099402	AMAURY LAYOLLE	20229100141741	20225340531872	2/12/2021	Si	> 91 días
20225340104982	CARLOS ALBERTO ANAYA PRADA	20229100141741	20225340531872	30/11/2021	Si	> 91 días
20225340109972	YUDY VELEZ	20229100141741	20225340531872	6/12/2021	Si	> 91 días
20225340113832	OMAR HADDAD SAKER	20229100141741	20225340531872	20/10/2021	Si	> 91 días
20225340113982	OMAR ROLANDO PINEDA CASTAÑO	20229100141741	-	15/12/2021	Si	> 91 días
20225340115702	CARLOS ARTURO NIÑO CÓRDOBA	20229100141741	20225340531872	17/7/2021	Si	> 91 días
20225340135812	AMANDINE MORLET-POIRETTE	20229100141741	20225340531872	13/6/2020	Si	> 91 días
20225340160412	ANA MARIA GARZON LUQUE	20229100141741	20225340531872	6/9/2021	Si	> 91 días
20225340162672	LUIS ARMANDO PEREZ TABARES	20229100141741	20225340531872	9/12/2021	Si	> 91 días
20225340167202	LEIDY PAOLA SOLARTE HERNÁNDEZ	20229100141741	20225340531872	4/1/2022	Si	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20225340167382	ALEJANDRO LONGAS	20229100141741	20225340531872	8/10/2021	Si	> 91 días
20225340181882	ADRIANA PATRCIA GUZMAN PAREDES	20229100141741	20225340531872	10/11/2021	Si	> 91 días
20215340826042	JORGE LUIS CONTRERAS ROJAS	20219100414031	20225340273202	2/2/2021	Si	61-90 días
20215341045322	GERARDO CAMACHO CASTRO	20219100848421	20215342081322	7/4/2021	SI	61-90 días
20215341277552	JEIMY PAOLA RODRIGUEZ OTAVO	20219100603691	20225340129072	2/4/2021	Si	61-90 días
20215341636682	JEIMMY BOADA	20219100848421	20215342081322	7/9/2021	Si	61-90 días
20215341637962	CARLOS MELO	20219100848421	20215342081322	20/7/2021	Si	61-90 días
20215341659832	ANGELA MARIA ZUÑIGA DIAZ	20219100848421	20215342081322	30/8/2021	Si	61-90 días
20215341662932	BRAYA RIVERA NIVIA	20219100848421	20215342081322	9/7/2021	Si	61-90 días
20215341667582	ANGELA MARIA ZUÑIGA DIAZ	20219100848421	20215342081322	30/8/2021	Si	61-90 días
20215341671632	ANGELICA MARIA ARIAS REINOSO	20219100848421	20215342081322	20/5/2021	Si	61-90 días
20215341673322	ANGELA MARIA ZUÑIGA DIAZ	20219100848421	20215342081322	30/8/2021	Si	61-90 días
20215341680122	IDETH DEL CARMEN REYES SANTERO	20219100848421	20215342081322	8/7/2021	Si	61-90 días
20215341680322	LUZ DARY MORA MENDOZA	20219100848421	20215342081322	6/9/2021	Si	61-90 días
20215341694692	ALICIA YOLANDA BENAVIDES BETANCUR	20219100848421	20215342081322	16/9/2021	Si	61-90 días
20215341709202	EVELING CAMILA CAPURRO NEVA	20219100848421	20215342081322	2/9/2021	SI	61-90 días
20215341713182	ALEXANDRA VANESSA HERNANDEZ VILORIA	20219100848421	20215342081322	17/8/2021	Si	61-90 días
20215341714372	MARIA CLAUDIA GARCIA ORDÓÑEZ	20219100848421	20215342081322	19/7/2021	Si	61-90 días
20215341722602	MARITZA GIRALDO AGUDELO	20219100848421	20215342081322	10/8/2021	Si	61-90 días
20215341733552	CARLOS ANDRES CORENA HERRERA	20219100848421	20215342081322	19/12/2020	Si	61-90 días
20215341734362	MARCO AURELIO VILLA GARCIA	20219100848421	20215342081322	18/8/2021	Si	61-90 días
20215341737722	HERNANDO PAEZ CABRERA	20219100848421	20215342081322	13/9/2021	Si	61-90 días
20215341776662	JAQUELINE ANGEL MORALES	20219100848421	20215342081322	14/7/2021	Si	61-90 días
20215341837902	JHONATAN DUQUE BOTERO	20219100848421	20215342081322	31/7/2021	Si	61-90 días
20215341942772	FERNANDO ANDRES RENDON	20219100956231	20225340105412	18/11/2021	Si	61-90 días
20215341999552	JORGE GUILLERMO TORO ZAPATA	20229100017461	20225340214292	16/10/2021	Si	61-90 días
20215342013132	HERNANDO DIAZ DIAZ	20229100017461	20225340214292	1/10/2021	Si	61-90 días
20215342059472	MARCELA FIERRO	20229100017461	20225340214292	22/11/2021	Si	61-90 días
20215342079302	KEVIN LÓPEZ	20229100017461	20225340214292	16/12/2021	Si	61-90 días
20215342082772	DIANA CATALINA GRAJALES LLANO	20229100017461	20225340214292	12/11/2021	Si	61-90 días
20225340065172	NYLCE JHOANA TORRES SILVA	20229100141741	20225340531872	12/1/2022	Si	61-90 días
20225340067332	ANGELA CASTELLANOS ARANGUREN	20229100141741	20225340531872	20/12/2021	Si	61-90 días
20225340079472	RICARDO JOSE MAYORGA CHAVEZ	20229100141741	20225340531872	14/1/2022	Si	61-90 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20225340128622	ANDRES RICARDO GONZALEZ PALACIO	20229100141741	20225340531872	26/1/2022	Si	61-90 días
20225340155642	ELIZABETH APONTE JARAMILLO	20229100141741	20225340531872	24/12/2021	Si	61-90 días
20225340167612	ALEXANDRA GOMEZ SANTANA	20229100141741	20225340531872	6/2/2022	Si	61-90 días
20215340002872	IVAN DARIO RODRIGUEZ SALGUERO	20219100220481	20225340178222	8/12/2020	Si	31-60 días
20215340110192	MARIA ALEJANDRA JURADO HERRERA	20219100179351	-	30/11/2020	SI	31-60 días
20215340349292	MARIA ALEJANDRA JURADO HERRERA	20219100179351	-	30/11/2020	SI	31-60 días
20215340006182	LILIANA YINETH SUAREZ ARIZA	20219100192201	-	21/1/2021	No	31-60 días
20215340006662	CAMILO ALBERTO ACUÑA MORALES	20219100216041	-	26/1/2021	Si	31-60 días
20215340161542	ELIZABETH RESTREPO ÁLVAREZ	20219100177451	-	4/2/2021	No se identific a	31-60 días
20215340312772	LAURA KATHERINE RUIZ CORONADO	20219100192021	-	14/2/2020	No	31-60 días
20215340616702	HERNAN DARIO VELASQUEZ LOZANO	20219100402151	-	24/2/2021	No se identific a	31-60 días
20215341654712	ANA ELISA LEIDERMAN SALM	20219100848421	20215342081322	10/8/2021	Si	31-60 días
20215341655072	ANA ELISA LEIDERMAN SALM	20219100848421	20215342081322	10/8/2021	Si	31-60 días
20215341668512	ALEJANDRA VALDIVIESO ARANGO	20219100848421	20215342081322	24/8/2021	Si	31-60 días
20215341673402	ALEJANDRA VALDIVIESO ARANGO	20219100848421	20215342081322	24/8/2021	Si	31-60 días
20215341688202	JHON ALEXANDER CASTANEDA ANGULO	20219100848421	20215342081322	7/10/2021	Si	31-60 días
20215341692752	JAIME POSADA PEDRAZA	20219100848421	20215342081322	7/10/2021	Si	31-60 días
20215341703692	JOSE CAMARGO CAMARGO	20219100848421	20215342081322	11/10/2021	Si	31-60 días
20215341713752	JUAN SEBASTIAN BOTERO ROJAS	20219100848421	20215342081322	12/10/2021	Si	31-60 días
20215341735472	JUANITA CALDERÓN HERNÁNDEZ	20219100848421	20215342081322	19/10/2021	Si	31-60 días
20215341741332	EDWIN JAIR DURANGO SEPULVEDA	20219100848421	20215342081322	20/10/2021	Si	31-60 días
20215341751022	LAURA MEJIA GUTIERREZ	20219100848421	20215342081322	7/10/2021	Si	31-60 días
20215341803682	MERCEDES STELLA OCAMPO SALAZAR	20219100848421	20215342081322	29/10/2021	Si	31-60 días
20215341829202	MANUEL ALEXANDER CERON JARA	20219100848421	20215342081322	19/10/2020	Si	31-60 días
20215341841312	MARTHA LUCIA ARBELAEZ ZULUAGA	20219100956231	20225340105412	3/11/2021	Si	31-60 días
20215341842232	MARTHA LUCIA ARBELAEZ ZULUAGA	20219100956231	20225340105412	3/11/2021	Si	31-60 días
20215341954422	JUAN MAURICIO LOZANO VALCARCEL	20219100956231	20225340105412	22/11/2021	Si	31-60 días
20215342139202	CARLOS ARTURO BANOL SALAZAR	20229100141741	20225340531872	21/10/2021	Si	31-60 días
20215342140302	CARLOS ARTURO BANOL SALAZAR	20229100141741	20225340531872	21/10/2021	Si	31-60 días
20225340072172	LUIS JAVIER RUIZ SPAGNOLETTI	20229100141741	20225340531872	14/10/2021	Si	31-60 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

20225340072302	LUIS JAVIER RUIZ SPAGNOLETTI	20229100141741	20225340531872	14/10/2021	Si	31-60 días
20225340082362	LUIS JAVIER RUIZ SPAGNOLETTI	20229100141741	20225340531872	14/10/2021	Si	31-60 días
20225340095482	NATALIA DEL PILAR ROJAS ROJAS RODRIGUEZ	20229100141741	20225340531872	13/1/2022	Si	31-60 días
20225340112282	NELSON HERNAN CUENCA ARIAS	20229100141741	20225340531872	10/12/2021	Si	31-60 días

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

- 3.1. Requerimiento de información con radicado nro. 20229100124041 de 01 de marzo de 2022.
- 3.2. Respuesta al requerimiento de información, radicado en el sistema de información de la entidad bajo el número 20225340400232 del 24 de marzo de 2022, junto con anexos.
- 3.3. Trescientas treinta y un (331) PQRS, con los respectivos requerimientos de información realizados por esta Dirección y las respuestas de Avianca S.A.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁷, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.577-6.**, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

Los numerales presuntamente transgredidos por la sociedad Avianca, establecen:

“3.10.1.8.1. DESISTIMIENTO. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, *el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.*

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

⁷ **“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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso (...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo. (...) (Negritas y subrayas fuera de texto original)

“3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso”

De los hechos expuestos en el sub numeral 1 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, la sociedad **Avianca S.A.**, al parecer, realizó el reembolso de 49 PQRS en un periodo superior a 30 días calendario a partir de recibida la solicitud de desistimiento por parte de los usuarios y, en las 73 PQRS restantes no efectuó ninguna acción tendiente a reconocer la devolución del dinero conforme a las condiciones de la tarifa, por lo menos, a la fecha de radicación de las mismas en esta entidad.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunos casos relacionadas en el referido sub numeral 1 y en la tabla nro. 3, así:

- Radicado nro. 20225340157022.

La usuaria, Luz Angela Moreno Pinzón, interpone mediante el Radicado nro. 20225340157022 queja según la cual, indica que el 30 de enero de 2022 luego de la compra de unos tiquetes con itinerario Cali – Bogotá – Cali, con numero de reserva 3GD3PM, se percató de un error presentando con el nombre de su hijo, sin embargo, pese a múltiples intentos, no obtuvo respuesta favorable por parte de la vigilada, lo que produjo que el día del vuelo tuviera que realizar la compra de un nuevo tiquete con numero de reserva 4MMHDH para poder realizar el viaje junto a su hijo. Conforme a lo anterior, exigió a la vigilada Avianca la devolución de su dinero frente al tiquete no utilizado con itinerario Cali - Bogotá de la reserva 3GD3PM.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20229100141741 de 8 de marzo de 2022, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 8 de marzo de 2022.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado 20225340531872 el día 18 de abril de 2022, generó respuesta al requerimiento indicando que, generó el cambio de nombre sin costo alguno en la ruta Bogotá – Cali de la reserva 3GD3PM, no obstante, no hizo mención del estado del tiquete con itinerario Cali – Bogotá de la misma reserva, adicionalmente señaló que, los tiquetes se adquirieron en la talla XS y por condiciones de la misma, estas no permiten

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

ni cambios ni reembolsos, condiciones que fueron informadas y aceptadas en el momento de la compra por parte del usuario.

- **Radicado 20215340358562**

La usuaria, Martha Isabel Orozco Navarro, interpone mediante el Radicado nro. 20215340358562 queja según la cual, indica que debido al resultado positivo para Covid-19, tuvo que solicitar el reembolso del tiquete adquirido con la aerolínea de acuerdo a lo establecido para dichos casos. No obstante, pese a que la solicitud la radicó con fecha 21 de diciembre de 2021 a la fecha de interposición de la queja a la Dirección, no había obtenido respuesta ni resuelto la situación de reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100346821 de 24 de mayo de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 17 de junio de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340215812**

El usuario, Pablo Marcelo Jarrin Vinueza, interpone mediante el Radicado nro. 20215340215812 queja según la cual, indica que remitió solicitud a la aerolínea Avianca S.A. debido a que compró 2 pasajes aéreos desde Bogotá con destino a Cartagena para el día 11 de enero, sin embargo por restricciones de toque de queda y movilidad en Ecuador (país donde se encontraba) no podía ejecutar el vuelo, razón a ello el día 6 de enero, ingresó a la página web de Avianca para solicitar cambio de fecha de viaje, lo cual no fue posible, inmediatamente intentó solicitar un bono a Avianca lo cual tampoco pudo hacerlo, por lo que solicitó el reembolso como último recurso, ya que fue imposible comunicarse con la aerolínea, no obstante, a la fecha de interposición de la queja a la Dirección, no había obtenido respuesta.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100260741 de 28 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 29 de noviembre de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado No. 20215340001712.**

La usuaria, Claudia Peña Rodríguez, interpone mediante el Radicado No. 20215340001712 queja según la cual, indica que desde el pasado 5 enero de 2021 por medio de la página de internet del prestador de servicios de transporte aéreo AVIANCA S.A., solicitó el reembolso de los valores pagados por dos tiquetes adquiridos para sus padres con destino a Cartagena en el mes de diciembre de 2020, los cuales fueron imposibles de utilizar, sin embargo, a la fecha de interposición de la presente queja, no ha recibido ninguna respuesta a favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100208721 de 15 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com en la misma fecha, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340035352**

La usuaria, Alejandra María Ortiz Benavides, interpone mediante el Radicado No. 20215340035352 queja según la cual, indica que, el día 30 de Septiembre de 2021 solicitó el

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

reembolso de los tiquetes adquiridos con itinerario Bogotá-Medellín para el día 2 de octubre de 2020, no obstante, a la fecha de presentación de la queja a esta Dirección, no ha recibido solución alguna o prueba del reembolso a su favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100120661 de 01 de marzo de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 03 de marzo de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340844672.**

El usuario Wilson Deyler Moreno González interpone mediante el Radicado No. 20215340844672 queja según la cual indica que, el pasado 4 de enero del 2021, presentó solicitud de reembolso de los tiquetes aéreos adquiridos con la aerolínea Avianca S.A., los cuales no se pudieron utilizar debido a la pandemia, sin embargo, pese a que en la página web de la vigilada se indicaba que se recibiría el bono 4 días después de haberlo solicitado, a la fecha de interposición de la presente queja a la Dirección, casi 5 meses después, no ha obtenido respuesta a su favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100389901 de 08 de junio de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com en la misma fecha, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En esa medida, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría infringido los derechos consignados en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), relacionados con el reembolso bajo la figura del desistimiento.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La norma en asunto conceptúa lo siguiente:

“3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

(El texto sombreado de este literal fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

(El Literal b, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

(e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

(El literal e, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.”

Como se puede observar los RAC contemplan unas disposiciones relacionadas con la obligación del usuario de ejercer su derecho al retracto, pero dicha norma fue demandada ante el Consejo de Estado⁸, por lo cual algunos de sus literales se encuentran suspendidos, por ende y al existir remisión expresa de la norma se debe dar aplicación de manera subsidiaria al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que desarrolla el retracto de la siguiente manera:

“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.

⁸ Proceso 11001-03-24-000-2017-00239-00 – Sección Primera Sala de lo Contencioso Administrativo

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

(...)

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”

De los hechos expuestos en el sub numeral 2 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en 25 PQRS los usuarios cumplieron con las condiciones establecidas para ejercer su derecho de retracto, sin embargo, el término que empleó la vigilada para atenderlos superó los 30 días calendario desde la radicación de la solicitud, llegando, incluso, en 16 PQRS a superar los 90 días. Además, en 5 PQRS no se reintegró la totalidad de lo pagado y en otras 15 no se tiene conocimiento que se haya realizado un reembolso.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 2 y tabla nro. 4, así:

- **Radicado No. 20215341491232.**

La usuaria, Nadia Jassir, interpone mediante el Radicado No. 20215341491232 queja según la cual, indica que el día 8 de junio del 2021 realizó la compra de un tiquete mediante la página web www.avianca.com para viajar el día 18 de junio del 2021 en la ruta Bogotá – Barranquilla, la cual generó el código de reserva 3ZZN3T por un valor de \$ 84.220. El día miércoles 9 de junio de 2021 solicitó el reembolso del tiquete generándose el radicado no. BOWE-555438. No obstante, el 9 de julio de 2021, se cumplieron los 30 días calendario sin efectuar el reembolso a su favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100656971 de 18 de septiembre de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com.

El 8 de febrero de 2022 Avianca S.A. radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información Orfeo con el número 20225340177802. En el mismo precisó que, el reembolso se efectuó a favor del usuario a través de una tarjeta UATP, sin embargo, no señaló monto ni fecha en la cual lo hizo efectivo.

- **Radicado 20215340144292**

La usuaria, Viviana María Abello Guarín, interpone mediante el Radicado No. 20215340144292 queja según la cual, indica que, el día 19 de octubre de 2020 realizó la compra de los tiquetes con itinerario Valledupar- Bogotá para viajar el 10 de noviembre de 2020, no obstante, debido a situaciones personales, decidió el 23 de octubre de 2020 solicitar el reembolso, sin embargo, posteriormente, le fue informado que tenía una multa de más de ciento veinte mil pesos (\$120.000) por no haber viajado en la fecha adquirida en su reserva.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100163431 de 21 de marzo de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 24 de marzo de 2021, no

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340799432.**

La usuaria, Melissa López Triana, interpone mediante el Radicado No. 20215340799432 queja según la cual, indica que, el 18 de febrero de 2021 realizó la compra de 2 tiquetes a través de Avianca Online, sin embargo, el 19 de febrero de 2021 a las 9:49am realizó la cancelación y solicitó el reembolso de la compra bajo los radicados BOGWE-511866 y BOGWE-511868. No obstante, después de 90 días, no encontró ninguna respuesta, ni confirmación de cuando le iban a realizar el reembolso de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A mediante radicado 20219100406131 de 15 de junio de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 16 de junio de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho al retracto contemplado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

El numeral presuntamente transgredido por la sociedad Avianca, establece:

“3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente. (...)” (Negrilla y subraya fuera de texto original)

De los hechos expuestos en el sub numeral 3 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en 107 PQRS la sociedad investigada tomó más de 30 días calendario para emitir un pronunciamiento frente a la solicitud del usuario y, en otros 77 casos se reconoció el reembolso, pero en todos los eventos, en un término superior a los 30 días calendario.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 3 y tabla nro. 5, así:

- **Radicado No. 20215340139682.**

El usuario, Oscar Esteban Avilés Gutiérrez, interpone mediante el Radicado No. 20215340139682 queja según la cual, indica que desde el 9 de enero de 2021, presentó solicitud de reembolso del dinero pagado por la reserva 3V8XN6, debido a que, las nuevas medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y por los diferentes entes departamentales y municipales, no le es posible realizar el viaje, sin embargo, hasta la fecha de interposición de la presente actuación, no se tiene

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

conocimiento de la efectividad de los mismos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A. mediante radicado 20219100149941 de 15 de marzo de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com en la misma fecha, no obstante, no se tuvo respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340503992.**

La usuaria María Lida Arias Rodríguez, interpone mediante el Radicado No. 20215340503992 queja según la cual, indica que, el 21 de enero de 2021 compró tiquetes para viajar el 22 y 23 de enero, con itinerario Armenia – Bogotá – Villavicencio – Armenia, no obstante al presentarse al aeropuerto el día vuelo, se le negó la posibilidad de generar el check-in debido a falta de pago. Razón por la cual optó por adquirir nuevos tiquetes y solicitar el reembolso de los anteriores, sin embargo a la fecha de interposición de la presente queja a la Dirección, no ha obtenido respuesta a su favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A. mediante radicado 20219100193631 de 07 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 14 de abril de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

- **Radicado 20215340071312.**

La usuaria, Gloria Carmenza Torres Rodríguez, interpone mediante el Radicado No. 20215340071312 queja según la cual indica que, el día 11 de febrero de 2020, compró tres (3) tiquetes aéreos ida y regreso con equipaje adicional, a los destinos Bogotá - Corozal; Corozal – Bogotá a la vigilada Avianca, a través de su página web, los mismos se llevarían a cabo para viajar el día 11 de abril de 2020, sin embargo, pese a que el 19 de marzo de 2020 gestionó la solicitud de reembolso la cual fue aceptada con el código BOGWE-400428, a la fecha de interposición de la presente queja a la Dirección, no ha obtenido respuesta a su favor.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Avianca S.A. mediante radicado 20219100853851 de 17 de noviembre de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 19 de noviembre de 2021, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho dispuesto en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

V. SANCIÓN

4.1. De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá *“imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo”*.

Así las cosas, de encontrarse responsable a la sociedad **Avianca S.A.**, frente al **cargo primero** y **cargo segundo** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal a) de la sección 13.556 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC13), que ordena:

“13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3”

Asimismo, de encontrarse responsable a la sociedad **Avianca S.A.**, frente al **cargo tercero** y de proceder la sanción tipo multa, se procederá a la aplicación del literal e), y el literal e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que estipula:

“Artículo 46.- Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

PARÁGRAFO. - Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada modo de transporte:

(...)

e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.”⁹

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

5.1. De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos primero y segundo**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establecen:

“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

PARAGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

⁹ En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

- (c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.
- (d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.
- (e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.
- (f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal.” (Negrita fuera del texto original).

“13.105 Concurso de infracciones

El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones.”

5.2. De resultar procedente la sanción expuesta para el **cargo tercero**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“...Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas”.

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁰ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

¹⁰ “**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

Parágrafo. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Avianca S.A.** identificada con NIT. 890.100.577-6., un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **2022910260100031-E**.

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Iniciar investigación administrativa y formular pliego de cargos en contra de la sociedad **Avianca S.A.** identificada con NIT. 890.100.577-6., por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a la sociedad **Avianca S.A.** identificada con NIT. 890.100.577-6, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **2022910260100031-E**.

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico vur@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/ElsfaGHlrZhliJg5wEvwY7MBT5wgE9YSSkoIFH_2N_U6dA?e=5mVifN

ARTÍCULO TERCERO: Notificar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **Avianca S.A.** identificada con NIT. 890.100.577-6.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los usuarios individualizados en la parte final del presente acto administrativo.

ARTÍCULO QUINTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

ARTÍCULO SEXTO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2579

DE

01/08/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Avianca S.A.
NIT: 890.100.577-6.
Adrian Neuhauser Berlin
Representante Legal
notificaciones@avianca.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.
Proyectó: K.S.M.P.

Comunicar:

Gina Natalia Bernal Moreno	ginabemol@hotmail.com
Claudia Peña Rodriguez	claudiap_conta@yahoo.com
Juan Carlos León Angarita	jcla19@yahoo.es
Ivan Dario Rodriguez Salguero	irodriguez.salguero@gmail.com
Alberto Cardenas Ferreira	acardenasfe2013@gmail.com
Maria Alejandra Jurado Herrera	aleja9320@hotmail.com
Jose Farias	joseignaciof@gmail.com
Angelica Alarcon Alarcon	comercioalarcon@gmail.com
Liliana Yineth Suarez Ariza	lysuarez@gmail.com
Camilo Alberto Acuña Morales	camiloalberto77@hotmail.com
Johanna Ochoa Ochoa	johanocho1978@hotmail.com
Juan Carlos Gomez Vesga	juancho.net@gmail.com
Santiago Duarte Salcedo	sanduar@gmail.com
Alejandra Maria Ortiz Benavides	alejao40@hotmail.com
Tatiana Cortes Gomez	tatianacortes02@gmail.com
Viviana Maria Abello Guarin	vivianabello111@hotmail.com
Elizabeth Restrepo Álvarez	fonchis18@gmail.com
Karen Lizeth Portilla Benavides	klportillab@gmail.com
Alejandra Barrera Salazar	alejandrabarrera11@gmail.com
Alejandra Camacho	tomas_huertas@hotmail.com
Anderson Tovar Jimenez	ing-tovar@outlook.com
S2 Grupo Colombia Sas	yeimi.martin@s2grupo.co
Leonardo Marco Mafla Logreira	leonardomafal@gmail.com
Beatriz Castaño Otálvaro	beatrizcao@une.net.co
Ilse Janneth Correa Valencia	dacorrea48@gmail.com
Laura Katherine Ruiz Coronado	laruiz19@gmail.com
Juan Carlos Gomez Vesga	juancho.net@gmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Maria Del Socorro Galeano Giraldo	mara639@hotmail.com
Ilse Janneth Correa Valencia	dacorrea48@gmail.com
Juan Carlos Gomez	juancho.net@gmail.com
Andrea Carolina Silva Sandova Y Otro	andreasilvas@gmail.com
Sebastian Gomez Pachon	segomezpa@gmail.com
Andres Garcia	angaro.82@gmail.com
Kunal Jaykumar Rao	lanuk5@gmail.com
Andres Hurtado	andres.hurtado@bluestaff.biz
Ledys Farley Parra Cuellar	ledysfparra@hotmail.com
Daniela Martinez Suesca	danielam.suesca@gmail.com
Maria Lyda Arias Rodriguez	lydarias@yahoo.com
Jaime Andres Campos Triviño	jaime_andres_campos@hotmail.com
Yessenia Rodríguez	lyrodriguez05@hotmail.com
Yurani Holguin Marin	yuramarin27@hotmail.com
Maria Alejandra Muñoz Quintero	munozmariaalejandra81@gmail.com
Hernan Dario Velasquez Lozano	hervel8902@gmail.com
Doris Connedy Sacanamboy Burbano	doburs@yahoo.com
Angelica Maria Gutierrez Ramos	angelicamariagutierrezr@gmail.com
Beatriz Elena Arango Arroyave	ventas@lacteoslafontana.com
Adriana Guevara	adriana_guevara@yahoo.com
Andrea Juliana Hernandez Parra	julianahernandezparra@gmail.com
Maria Del Socorro Galeano Giraldo	maria.galeanog@uniminuto.edu
Maria Cristina Gallego Cruz	cristalmcg@gmail.com
Fabian Andres Urrea Baron	urreafabian@gmail.com
Benjamín Perdomo Sarmiento	bperdomosarmiento@gmail.com
Carlos Alberto Garcia Usma	charliegarcia62@hotmail.com
Daniela Carolina Lora Otero	danylora55@hotmail.com
Carolina Paz Botero	caropaz.botero@hotmail.com
Melissa López Triana	melilop_86@hotmail.com
Carlos Betancourt	betancourt.ce@gmail.com
Vanessa Jimenez Castañeda	vanessajimenez951@hotmail.com
Jorge Luis Contreras Rojas	jol_contreras@hotmail.com
Claudia Acevedo Buritica	claudia-049@hotmail.com
Wilson Deyler Moreno Gonzalez	deylermorenogonzalez@hotmail.com
Ivan Cartagena	ivancartagena@gmail.com
Laura Sofia Panesso	laurasofiapanesso@gmail.com
Claudia Patricia Brito Gomez	mariana.cano@ucp.edu.co
Diego Felipe Tirado Armesto	ditirado@ucm.es
Nancy Amorocho Chacon	nancyamorocho_1962@hotmail.com
Maria Paulina Mejia Correa	paulina.mejia@udea.edu.co
Carlos Eduardo Pedraza Correa	carlos.eduardo.pedraza@gmail.com
Myriam Susana Fonseca Triviño	sufontri@yahoo.es
Juan Ignacio Vivas Ceron	juanignaciovivas@gmail.com
Pedro Pablo Ramos Casas	pedrito830@hotmail.com
Verónica Mestre Ascencio	veronicamestrea@gmail.com
Jose Mario Mayorga Henao	jmmayorgahenao@gmail.com
Mauricio Acevedo Acevedo	mauricioacevedo3@gmail.com
Jenny Katherin Carrascal Barrientos Y Otro	zlostnavist@gmail.com
Jenny Katherin Carrascal Barrientos Y Otro	jennycarrascal@hotmail.com
Gerardo Camacho Castro	gerryenboeing@gmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Cristobal Alfonso Quintero Llinás	cristobalquinterollinas86@gmail.com
Diana Maria Plaza Manzano	dianamplm@hotmail.com
Diego Fernando Benavides Mogoll?N	diegoferbemo@hotmail.com
Eneida Rodriguez Mora	rodriguez_eneida@hotmail.com
Fraklim Bladimir Moreno Sanchez	bladys777@hotmail.com
Hector Javier Ruiz Parra	hectorjavierruiz@gmail.com
Henry Mauricio Pacheco Ríos	riospache@hotmail.com
Jaime Andres Huelgas Narvaez	huelgasj@gmail.com
Leidy Katherine Camargo Rodriguez	leidy.camargo@cun.edu.co
Jeimy Paola Rodriguez Otavo	paojeim93@hotmail.com
Jorge Eduardo Martínez Barahona	jorg080286@gmail.com
Jairo Robayo Ortiz	angaro.82@gmail.com
Nadia Jassir	nadiacj2220@gmail.com
Jeymi Julieth Rojas Melo	rojasmelo.jei@hotmail.com
Jhon Alexander Jerez Suarez	alexcivil06@gmail.com
Juan Felipe Rendon Jimenez	el.arte.territorio@gmail.com
Libardo Henao Londoño	aboghenaoabog@hotmail.com
Lina Victoria Colorado Guzmán	linaviky@hotmail.com
Alejandro Rodríguez Londoño	arodriguezlondono@yahoo.com
Lorena Castro Rueda	lcastroru@gmail.com
María Alejandra Villamizar Monsalve	mavillamizar95@gmail.com
Angela Maria Upegui Gomez	amupegui@une.net.co
Elisa Echavarria Jaramillo	elisaechavarriaj@gmail.com
Kevin David Saldana Velez	davidcali1217@gmail.com
Jeimmy Boada	jkboda1@gmail.com
Carlos Melo	carlosmelo79@hotmail.com
Maria Alejandra Chavez Ortiz	chavezalejandra372@gmail.com
Carlos Eduardo Mariño	trincheycarne@yahoo.com
Jorge Andres Tenorio Neira	jatenorion@gmail.com
Luis Felipe Duque Saldarriaga	lfds14@gmail.com
Edwin Jonathan Aroca Osma	edwin.aroca419@esap.gov.co
Juan Sebastian Echeverry Ospina	juansebastiane@hotmail.com
Ana Elisa Leiderman Salm	ana.leiderman@gmail.com
Edna Daniela Tamayo Arguello	daniela.tamayo93@gmail.com
Edwin Jonathan Aroca Osma	edwin.aroca419@esap.gov.co
Yira Paola Rodriguez Nieto	yira.rodriguez895@gmail.com
Angela Maria Zuñiga Diaz	angelamzd14@gmail.com
Braya Rivera Nivia	briveranivia@hotmail.com
Adriana Guevara	adriana_guevara@yahoo.com
Hector Augusto Pino Medina	yessy_1056@hotmail.com
Alejandra Valdivieso Arango	aleja_valdivieso@hotmail.com
Laura Laura Patiño Saldarriaga	laurapatino77@gmail.com
Luis Felipe Jimenez Salazar	lj342@georgetown.edu
Angelica Maria Arias Reinoso	angelicamariasr@gmail.com
Leidy Carolina Chaux Sanchez	carolina.chaux@live.com
Queila Perez Garcia	queilaprz@gmail.com
Juan Diego Trujillo Mejia	juandiegotrujillom@gmail.com
Edward Gerardo Tumiña Tumiña	edward.1061@icloud.com ; wadrian2001@hotmail.com
Victor Jaime Rueda Hincapie	gruas_rueda@hotmail.com
Ideth Del Carmen Reyes Santero	idecars@hotmail.com
Maria Fernanda Sarmiento Sandoval	majajoyeriaitaliana@gmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Luz Dary Mora Mendoza	jleser@yahoo.com
Jhon Alexander Castaneda Angulo	jacamarcha@gmail.com
Aleyda Gonzalez	abejamaya761@gmail.com
Jaime Posada Pedraza	posadaj5@gmail.com
Alicia Yolanda Benavides Betancur	yhrodriguez80@hotmail.com
Jorge Armando Landinez Mayorga	jorge.landinez@fac.mil.co
Jorge Armando Landinez Mayorga	jorgearmandolandinez@gmail.com
Jose Camargo Camargo	jjcamargor@hotmail.com
Angela Maria Pulgarin Valbuena	valbuenangela@gmail.com
Hernan Dario Uribe Jaimes	huribe_15@hotmail.com
Jonathan Potes Blandon	jonathan.potes@gmail.com
Eveling Camila Capurro Neva	cami.capurro09@gmail.com ; jscgtopo@gmail.com
Alexandra Vanessa Hernandez Viloria	avhv24@gmail.com
Juan Sebastian Botero Rojas	juansbotero@hotmail.com
Maria Claudia Garcia Ordóñez	garciao.mariac@gmail.com
Laura Perez Trujillo	lala-perez@hotmail.com
Luz Angela Moreno Pinzón	luzita74moreno@gmail.com
Maritza Giraldo Agudelo	maritza.giraldo@gmail.com
Blanca Ruth Rodriguez L Lopez	ruthadn@gmail.com
Carlos Andres Corena Herrera	carloscorena@hotmail.com
Daniela Bernal Gomez	danielabernal321@hotmail.com
Marco Aurelio Villa Garcia	marco.villa3004@gmail.com
Juanita Calderón Hernández	juanitacalderon410@gmail.com
Erik John Downs	erikdowns2@gmail.com
Hernando Paez Cabrera	hpaezcab@gmail.com
Maria Alejandra Medina Hernandez	alemedina10@hotmail.com
German Andres Florez Osorio	germanflos@gmail.com
Thermosmart Sas	servicioalcliente@thermosmart.com.co
Edwin Jair Durango Sepulveda	wiljcruz@hotmail.com
Juan Pablo Lema Velez	juanpalema@gmail.com
Luis Herney Camayo Cometa	luiscamayo.c@hotmail.com
Laura Mejia Gutierrez	laura_mejia10@hotmail.com
Oswaldo Velasquez Guerrero	oswaldovelasquezupn@hotmail.com
Petter Castañeda Ramirez	doucast@hotmail.com
Laura Catalina Pico Martínez	laurapico19@gmail.com
Jaqueline Angel Morales	jaquelineangel@hotmail.com
Maria Camila Forero Ardila	mcamilaforeroa@gmail.com
Angel Rene Rivera Alvarez	angellrive17@gmail.com
Sandra Patricia Cristancho Cifuentes	sandra.cristancho@gmail.com
David Leonardo Herrera Paz	davidhepaz@gmail.com
Pedro Alejandro Fernandez Ramos	alejandrofernandez7850@gmail.com
Mercedes Stella Ocampo Salazar	juanaeugenia05@gmail.com
Maria Camila Zamora Munoz	maria.zamora165@gmail.com
Manuel Alexander Ceron Jara	manuelceron89@gmail.com
Jhonatan Duque Botero	duque.06@hotmail.com
Martha Lucia Arbelaez Zuluaga	marthi82@hotmail.com
Martha Lucia Arbelaez Zuluaga	marthi82@hotmail.com
Fernando Andres Rendon	farendonm@gmail.com
Paola Andrea Orjuela Mera	paolaorej@gmail.com ; miguelgarciasimon@hotmail.com
Juan Mauricio Lozano Valcarcel	jmlozanov@unal.edu.co
Leonardo Octavio Castillo Rodriguez	leonardocastillove@yahoo.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Maria Eugenia Montoya Montoya,	lawcorreodenotificaciones@gmail.com
Sael Bayona Ortiz	sabayor@gmail.com
Luz Danelly Moreno Prada	luzdamop@hotmail.com
Monica Katherine Diaz Martinez	katerinediaz@hotmail.com
Elizabeth Torres Ortega	kellyjleont@gmail.com
Pedro Javier Diaz Salazar	pdiazs18@hotmail.com
Hugo Betancur	leonbeta33@gmail.com
Martha Isabel Orozco Navarro	marthao6968@gmail.com
Jorge Guillermo Toro Zapata	lm03jtor36@hotmail.com
Mayra Alejandra Barrera Rosales	maleja9612@hotmail.com
Clara Ines Ortiz Ricci	informacion@cumeltda.com
Victor Villalba Villalobo	vicvilla11@hotmail.com
Gustavo Duque	gustavo.duque18@hotmail.com
David Louis Uniman Cruz	unimanski@gmail.com
Luz Mery Rodriguez Lascarro	lascarrol@gmail.com
Natalia Eugenia Montoya Pardo	natalia@fraganciasneroli.com
Hernando Diaz Diaz	hddiaz2604@gmail.com
-Mayra Alejandra Barrera Rosales	maleja9612@hotmail.com
Geraldine Benitez Pedreros	yeralbenitezpedreros_12@hotmail.com
Loren Lizeth Vargas Borja	lorenvargasborja@gmail.com
Linda Vanessa Ramirez Ramirez	vane_ramirez@hotmail.com
Rosa Elena Venegas De Barrantes	rosavenegas2009@hotmail.com
Rodrigo Eduardo Martinez Garzon	romag792@hotmail.com
Patricia Ojeda Gomez	patriciaojeda6@hotmail.com
Luis Albeiro Perez	luisalbeirop@gmail.com ; omairatapias@hotmail.com
Anibal Isrrael Navarro Escobar	sanhanibal@gmail.com
Natalia Porras Sarmiento	fanatisb@yahoo.com
Norma Constanza Gonzalez Blandon	normacuervo80@gmail.com
Marcela Fierro	mar_fierroj@hotmail.com
Ruth Mary Benavides Guevara	ruthmary.be@hotmail.com
Pedro Javier Diaz Salazar	pdiazs18@hotmail.com
Marta Gomez Pelaez	juliana.santana@crozz.co
Carlos Esteban Berrio Gomez	hezthevan@gmail.com
Tonny Alberto Gualdron Pacheco	tonnygualdron@gmail.com
Victor Bastidas	victorbastidas23@gmail.com
Sobeida Poveda	victorbastidas23@gmail.com
Kevin López	kevin.lopez@utp.edu.co
Diana Catalina Grajales Llano	catalinag20@gmail.com
Oscar Laverde Reyes	mariafernandalaverdereyes@gmail.com
Raul Enrique Guevara Castro	rguevarac@gmail.com
Leidy Villamizar Pedraza	leidy_870@hotmail.com
Zahedi Eliana Pineda Gomez	zahedi0425@gmail.com
No Registra	jlo_clark@hotmail.com
Juan Jose Toro Sanchez	juanjosetoro7@gmail.com
Diva Janet Ramirez Guarnizo	maragu80@gmail.com
Sandra Milena Tello Ariza	smtello@emcali.com.co
German Alberto Mery Concha	germanalbertomery@gmail.com
Yadira Alvarez Monterrosa	fabianlombana@outlook.com
Nohora Sastoque Toquica	noritasas@hotmail.com
Yoinar Ascanio Quintero	yoinarascanio@gmail.com
Diego Alberto Lions Villamizar	diego1821@outlook.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Esteban Bustamante Estrada	estebanbustamante@hotmail.com
Hector Yesid Luna Gordillo	ylunag@gmail.com
Johan Saith Vergara Arrieta	johanvergara07@gmail.com
Ingrid Tatiana Murillo Adames	tatianamurillo8@gmail.com
Carlos Arturo Banol Salazar	cabsbanol@gmail.com
Olga Lucia Gil Alvarez	ogilalvarez@gmail.com
Fredy Alexander Bernal Trujillo	fredybernal33@hotmail.com
Luis Angel Medina Martinez	luisangel.medina@gmail.com
Luis Guillermo Sepulveda Villegas	luis.gsepulveda136@gmail.com
Heidy Elena Perez Zabaleta	hpz_85@hotmail.com
Daniel Botero Echeverry	dboteroe@gmail.com
Andres Vanegas Piedrahita	andres.venegas.piedrahita@gmail.com
Carlos Orley Gil Amaya	carlosgilamaya@gmail.com
Paulina Gonzalez Contreras	pagontres@yahoo.es
Adriana Patrcia Guzman Paredes	adriana.guzman2008@hotmail.com
Isabel Cristina Santibañez	cristi1152@gmail.com
Andrés Ricardo Chaves Pinzón	achaves@macizo.com.co
Nancy Rincon	nancyrincon2013@gmail.com
Juan Manuel Ruiz	jmruiizzo@hotmail.com
Adri Vanegas Piedrahita	adrivenegas05@hotmail.com
Darío Piedrahita Gómez	piedrahitadario@yahoo.com
Maria Mercedes Otalora Mora Y Otro	williamarias14@gmail.com
Daniela Estefany Ortiz Montenegro	daeortizmo@gmail.com
Nylce Jhoana Torres Silva	dianam.torres.silva@hotmail.com
Oscar Hugo Aparicio Clouzet	oscarhugo_ac@yahoo.com
Angela Castellanos Aranguren	castellanos_angela@yahoo.com
Luis Miguel Salcedo	lm.salcedo96@gmail.com
Luis Javier Ruiz Spagnoletti	luisjaviruiz@gmail.com
Luis Javier Ruiz Spagnoletti	luisjaviruiz@gmail.com
Ricardo Jose Mayorga Chavez	comercial@multielectricos.com
Ana Cecilia Matiz Acosta	cecilia.matiz@gmail.com
Hugo Alexander Jimenez Charry	hugo.jimenez.1208@gmail.com
Oscar Hugo Aparicio Clouzet	oscarhugo_ac@yahoo.com
Luis Javier Ruiz Spagnoletti	luisjaviruiz@gmail.com
Pablo Marcelo Jarrin Vinuesa	pablo1748@hotmail.com
Angela Patricia Duran Rueda	angelapduran@hotmail.com
Oscar Julian Camargo Arias	ojcana.camargo@gmail.com
Daniel Agudelo	daniel_agu88@hotmail.com
Paula Andrea Contreras Rojas	paula_andrea9612@hotmail.com
Oscar Javier Baez Riveros	oscar_baez85@yahoo.com
Natalia Del Pilar Rojas Rojas Rodriguez	nataliarojas3107@gmail.com
Amaury Layolle	al_870@yahoo.com
Leiby Tatiana Martinez Donato	admtatianamartinez@gmail.com
Ivan Genaro Peña Moscoso	prubio@kia.com.co
Adriana Del Pilar Orduz Arenas	artemisa90@gmail.com
Carlos Alberto Anaya Prada	ensuenosdecoraciones@hotmail.com
Yudy Velez	yudymarce@gmail.com
Nelson Hernan Cuenca Arias	nelson.hcuenca@gmail.com
Milton Andres Perez Guayara	andrea.jaso@opera-sas.com
Omar Haddad Saker	oe_haddads@gmail.com
Omar Rolando Pineda Castaño	privilegio.store@hotmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Avianca S.A.

Luis Fernando Cristian Bernal	direccion@prodigital.com.co
Carlos Arturo Niño Córdoba	carlosanc@gmail.com
Rodrigo Maroto Merino	marotorod@gmail.com
Andres Ricardo Gonzalez Palacio	andresrg7@gmail.com
Amandine Morlet-Poirette	mp.amandine@gmail.com
Fernando Andrés Rendon Montoya	farendonm@gmail.com
Laura Juliana Vargas Rueda	l.vargasr@hotmail.com
Santiago Rodriguez Montero	paularodle09@gmail.com
Sharif Abuchaibe Farah	sharif@bicosa.com
Albeyro Echeverry Pineda	alecheve@gmail.com
Elizabeth Aponte Jaramillo	eapontejaramillo@yahoo.com
Valentina Bernal Barreto	valen-205@hotmail.com
Ana Maria Garzon Luque	garzonluqueana@hotmail.com
Luis Armando Perez Tabares	artabares1911@hotmail.com
William Rodriguez Zambrano	wirogo@gmail.com
Ana Maria Diaz Trejos	aniska11@hotmail.com
Leidy Paola Solarte Hernández	leidysolarte19@gmail.com
Alejandro Longas	alejandrolongas@gmail.com
Yesenia Villota	yesevillota20@gmail.com
Alexandra Gomez Santana	alexgom00@hotmail.com
Jose Eduar Guerrero Bravo	joseeduarbravo@yahoo.com
Yuri Paola Cediél Martínez	cediel1121@hotmail.com
Adriana Patrcia Guzman Paredes	adriana.guzman2008@hotmail.com