

Bogotá, 15-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100159501**

Fecha: 15-03-2022

Señora

**Yesenia del Pilar Martínez Sosa**

[yessimartinez92@hotmail.com](mailto:yessimartinez92@hotmail.com)

Asunto: Aclaración de archivo no mérito No. 20229100154001 de 14/03/2022, referente a la queja con radicado No. 20205320798572 del 18/09/2020

Respetada Señora Yesenia:

Respecto del archivo no mérito con radicado No. 20229100154001 de 14 de marzo de 2022, expedido por esta Dirección y comunicado a usted, nos permitimos aclarar que lo contenido en dicho documento refiere a la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías de México S.A. de C.V. Aeroméxico Sucursal Colombia (en adelante empresa y/o aerolínea), y no de Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, como por error involuntario se mencionó en el documento ya indicado.

Teniendo en cuenta lo anterior, ratificamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20209100544581 del 23 de octubre de 2020, solicitó información a la empresa, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20205321179562 de 13 de noviembre de 2020 y a partir del análisis fáctico de la información aportada, se evidencia que la aerolínea garantizó el derecho al usuario, otorgándole al pasajero las siguientes alternativas:

*"(...) 1. Realizar cambio de fecha, condonando penalidades y solo cubriendo la posible diferencia de tarifa, generar su cambio antes del 30 de abril 2021, para viajar como fecha máxima 31 de agosto 2021.*

*2. Bajar el costo del boleto a un EMD en servicios, con vigencia de canje un año a partir de la fecha de emisión. (...)"*

Lo relacionado, confirma el cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 del decreto 482 de 26 de marzo de 2020<sup>1</sup>, por parte de la aerolínea, ello teniendo en cuenta que ofreció el cambio de fechas sin penalidad alguna y/o la expedición de un bono con vigencia de un año a partir de la expedición.

<sup>1</sup> "Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea."

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Se precisa que la competencia de la Superintendencia de Transporte es velar por el cumplimiento de la normatividad aeronáutica (funciones administrativas), por lo que si considera necesario realizar una reclamación de daños o perjuicios debe remitirse ante los entes competentes y que cuentan con facultades jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio o los jueces de la República, finalmente y de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

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

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Archivo no mérito con radicado No. 20229100154001 de 14/03/2022, en dos (2) folios.

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez