

Bogotá, 29-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100272431**

Fecha: 29-04-2022

Señor(a)

**Darío Alberto Díaz Thomas**

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20205320024042 del 10 de enero de 2020.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, a partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

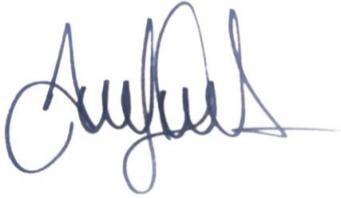
*“Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio”*

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado. A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se encontró prueba que sustentara las afirmaciones por usted manifestadas en su queja por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los

canales de radicación destinados para tal efecto, remitiendo todos los soportes probatorios correspondientes.

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova