

Bogotá, 04-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100283851**

Fecha: 04-05-2022

Señor(a):  
**Juan Andrés López**

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20205320017902

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada, por medio de la cual puso en conocimiento ante este ente de control presuntas inconformidades en la oferta de servicios por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca - AVIANCA O AVIANCA S.A. (Deprisa), le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado por usted, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público terrestre de pasajeros por carretera, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa o cualquier otra acción contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma, toda vez que:

1. El numeral primero del artículo 3 del Decreto 2409 de 2018, establece que, es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte *“ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte”*. Negrilla fuera del texto original.
2. A través de la Ley 1480 de 2011 se expide el Estatuto de Protección al Consumidor, que atendiendo los preceptos constitucionales reguló ampliamente los derechos y obligaciones que se suscitan en las etapas precontractual contractual y post contractual de la mayoría de las relaciones de consumo, pues en su artículo 2° señaló que sus normas se aplicarán en todos los sectores de la economía en donde no exista regulación especial y existiendo esta acogerá la función de norma supletoria.
3. En este punto, es pertinente definir qué es usuario. De este modo, el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 dispone que consumidor: *“(…) es toda persona natural o jurídica que, como **destinatario final**, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial **cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica**. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. (...)*” Negrilla fuera del texto original.

4. En el presente asunto, no se evidencia relación de consumo entre usted y la sociedad referida, de conformidad a los hechos narrados en la queja y documentos adjuntos. Por lo anterior, no es posible adelantar actuación ni investigación alguna, por parte de esta Dirección.
5. Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como **usuario del sector transporte**, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Tania Karolaine Robles Rodríguez