Bogotá, 01-08-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120426021**
Fecha: 01-08-2025

Señor (a)
Ana Julieth Benjumea
No Registra

Asunto: Comunicación de archivo de las PQR con radicados No. 20235342335522 y 20235342336332.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a las PQR presentadas ante esta entidad con los radicados en asunto, en las que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías de México S.A de CV Aeroméxico Sucursal Colombia, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de las mismas.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con las PQR el usuario informó a esta Dirección, lo siguiente:

   «*Amablemente solicitamos su ayuda, ya que tenemos un vuelo con la aerolínea Aeroméxico para el día 24 de septiembre, con itinerario Medellín – Monterrey -- Medellín, solicitamos ante la aerolínea cambio o reembolso ya que el pasajero Nelson Gil, identificado con cedula 15.447.032, presenta incapacidad médica y por requerimiento medico no puede viajar en dicha fecha. La aerolínea niega el reembolso o retracto solicitado, como tampoco es posible realizar solicitud por la página web:*

   https://reembolsosweb.aeromexico.com/reembolsos/?_ga=2.119672392.1941164265.1695224505-1673544858.1695224505

   se han realizado dos peticiones en la página de la aerolínea con números de caso N° 03646942 a este la respuesta es negativa, y N° 03621932 – al cual aun no dan respuesta, en en comunicación telefónica a la línea de atención al cliente, responden que ellos no están obligados a devolver el dinero ni por incapacidad médica y a esto cobran 900 dólares por el cambio.

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Adjunto tiquete emitido por la aerolínea e imágenes de los números de casos interpuestos en la página de la aerolínea y documentación de incapacidad.» (sic)

2. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20249120013521 del 15 de enero de 2024 se realizó requerimiento de información a la aerolínea Aerovías de México S.A de CV Aeroméxico Sucursal Colombia, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20245340340472 del 6 de febrero de 2024 indicando que la tarifa no era reembolsable, pero que excepcionalmente emitirían un bono EMD por el valor del tiquete el cual ya fue utilizado por el pasajero para la adquisición del tiquete 1392141477164, en septiembre de 2023.

3. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

   «***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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.»* (Negrita fuera del texto original).

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea resulte contrarío a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario 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,

SuperTransporte
Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova