

Bogotá, 06-10-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120589521**

Fecha: 06-10-2025

Señor

Eduardo Augusto Gómez Sanabria

Correo : No Registra

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20235342420232.

Respetado señor:

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., 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 la misma.

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

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

«La presente es para informarles que el día 28 de Julio del presente año hice una compra de un tiquete aéreo con destino Bogotá - Cartagena en el comercio Avianca, el cual fue rechazada la compra por Bancolombia, luego el día 29 de Julio del presente año, realice nuevamente el proceso para comprar el tiquete con trayecto Bogotá - Cartagena al revisar mi estado de cuenta de la tarjeta de crédito de Bancolombia American Express me percaté que dicha compra me la cobraron dos veces, siendo que la primera compra fue rechazada por Bancolombia, al darme cuenta de la situación me comuniqué con Bancolombia y con Avianca ambas me dijeron como hacer la reclamación para solicitar la devolución del dinero, pero a la fecha no se han pronunciado al respecto.

Nota Adjunto documentación y números de radicaciones, la cual fue enviada a ambas entidades, cabe notar que Avianca ya me contesto y me dio la razón y me comunicó que debería hacer el formulario de dicha reclamación, el cual se diligenció y se envió en su totalidad y a la fecha no me han dado ningún tipo de respuesta.»
(sic)

2. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20249121006131 del 9 de diciembre de 2024 se realizó requerimiento de información a la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20255341953612 del 20 de enero de 2025 indicando que el 3 de octubre de 2023 se efectuó el reembolso correspondiente al valor total pagado por el tiquete 134-2118411383.
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 serían 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 Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., resulte contrario 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,



Firmado digitalmente
por JOSE DANIEL
GOMEZ ARAUJO

José Daniel Gómez Araujo

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova 