

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120517781**

Fecha: 12-09-2025

Señor:
Alberth Rojas Escalante
No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20255340888582

Respetado señor Rojas:

Frente a su queja particular y como resultado del análisis efectuado, se le informa que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros; razón por la cual esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la aerolínea AVIANCA, ordenando su archivo.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que usted informó a esta Dirección, lo siguiente:

"el día 9 de agosto del año 2025 adquirí un tiquete aéreo con avianca con medio de compra en línea, por motivos personales solicite dentro del termino legal, la devolución del dinero en ejercicio de la ley 1480 de 2011 articulo 47 - estatuto del consumidor. Sin embargo en comunicación recibida de parte de avianca, la aerolínea se negó al reembolso del dinero alegando que la fecha de viaje se encontraba dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra, esta interpretación siendo totalmente abusiva e ilegal ya que vulnera mis derechos como consumidor, la ley me dice que la devolución del dinero UNICAMENTE se niega siempre y cuando el servicio ya se haya prestado o sea un servicio personalizado, en lo cual ninguna de las anteriores es mi caso. Solicito formalmente a la superintendencia de transporte investiga a avianca por estas practicas abusivas y ordenar las medidas necesarias para la protección de mis derechos como usuario. a continuación les comparto detalles de la reserva y la respuesta de la aerolínea a dos PQRS presentados por mi parte".

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

En ese sentido, el artículo 47 Ley 1480 de 2011 (*Estatuto del Consumidor*), prevé, en lo pertinente:

“Artículo 47. Retracto. *En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado*

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. (...)” (Subrayado fuera del texto original)

Conforme lo anterior, se entiende que, si bien el término para ejercer el derecho de retracto es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, otro de los requisitos implícitos para que opere el derecho de retracto es que el vuelo no se ejecute dentro de ese mismo término.

Así las cosas, si el tiquete fue adquirido el **09 de agosto de 2025** y el vuelo estaba programado para el **14 de agosto de 2025**, no se cumplen las dos (2) condiciones exigidas en la norma anteriormente transcrita, no habiendo mérito para adelantar investigación contra la referida aerolínea.

Lo anterior, en razón a que los términos empiezan a contar a partir del día siguiente, en este caso, el día 1 sería el **11 de agosto de 2025** y como el conteo de los días son hábiles, esto es, no se cuentan sábados, domingos ni festivos, el día 5 sería el **15 de agosto de 2025**, cuando ya se ha ejecutado el vuelo por la aerolínea, lo que significa que es improcedente la solicitud de retracto.

Así las cosas, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dispone:

“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”.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se pudo 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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado 