

Bogotá D.C, 25 junio 2026



20269120372821

25 junio 2026

Señor

Miyer Bautista González

mibagon72@hotmail.com

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrsc presentada con radicado no. 20255340113302.

Respetado Señor Bautista:

En atención a la PQRSO relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea **Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.**, es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte aéreo de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Dirección que:

"(...)2. En el proceso de compra la página se bloquea, recibiendo posteriormente correo de "Avianca .com" donde sugiere "vuelve y reserva tu vuelo". "no deje que su compra se escape..." el cual anexo a esta petición (...) "[SIC]"

2. En la etapa de averiguaciones preliminares, se encontró debidamente probado que el usuario, el día 8 de enero de 2025, intentó realizar la compra de dos (2) tiquetes aéreos ida y regreso en la ruta Bogotá–Tampa–Bogotá con la aerolínea Avianca, por un valor total de tres millones ochenta y un mil novecientos veinte pesos (\$3.081.920 COP), para viajar el 27 de abril de 2025 y retornar el 8 de junio de 2025.

Asimismo, se evidenció que la aerolínea informó al usuario, mediante correo electrónico, la existencia de inconvenientes en el proceso de compra, dándole a entender que la transacción no se había concretado. En consecuencia, el usuario realizó nuevamente la compra de los tiquetes, la cual fue confirmada por Avianca. Sin embargo, al día siguiente la aerolínea también confirmó la primera reserva, generándose una duplicidad en la compra.

Ahora bien, al valorar el material probatorio, se evidenció que el usuario presentó solicitud de reembolso respecto de la reserva duplicada el día 10 de enero de 2025, petición que fue aprobada por la aerolínea el 20 de enero de 2025. Igualmente, se constató que el 22 de enero de 2025 se hizo efectivo el reembolso por el valor total de los tiquetes objeto de reclamación, sin que se advirtiera vulneración de la normatividad vigente para la fecha de ocurrencia de los hechos.

3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011^[1], que reza:

"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." (Subrayado fuera de texto)

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 el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulneran sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

[1] Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1

Atentamente,



DYLLAN VALLEJO GARCES
COORDINADOR
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 01/septiembre/2026 09:50:32 a. m.

Hash: CEE-c3ec6b8fa925b1eeb60e1156434677d7a759b6d8

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diana Liseet Guataquira Benavidez	dianaguataquira [25/junio/2026 11:08:48 a. m.]
Aprobó	Dyllan Vallejo Garces	DyllanVallejo [01/septiembre/2026 09:50:32 a. m.]