



**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

Bogotá D.C.

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
RADICACION: 22-16878- -0-0      FECHA: 2022-01-17 12:00:05  
DEPENDENCIA: 3000 DESPACHO DEL      EVENTO: SIN EVENTO  
SUPERINTENDENTE DELEGAD      FOLIOS: 4  
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA  
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI

Doctor  
**WILLMER ARLEY SALAZAR ARIAS**  
Superintendente de Transporte  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE  
wilmersalazar@supertransporte.gov.co  
BOGOTA D.C.

**Asunto:**      Radicación:      22-16878- -0-0  
                 Trámite:              334  
                 Evento:  
                 Actuación:      425  
                 Folios:                  4

Señor Superintendente:

Por medio de la presente, nos permitimos dar traslado del documento que se adjunta al presente trámite, para que se adelanten las acciones correspondientes.

Atentamente,

**JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ**  
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR ( E )

Elaboró: DR  
Revisó: AMG  
Aprobó: JCDD

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia  
Teléfono: (571) 5370000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental.  
Al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

**Doctor**

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS  
**SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE**  
wilmersalazar@supertransporte.gov.co

Señor Superintendente,

La Superintendencia de Industria y Comercio en su rol de Autoridad Nacional para la Protección del Consumidor debe velar por la protección de los consumidores, especialmente, por sus derechos a recibir un servicio idóneo y de calidad y a recibir información clara, veraz y suficiente sobre los aspectos que se incluyen en la prestación de un servicio.

En este sentido, esta Superintendencia ha trabajado de manera ardua y comprometida en aras de garantizar los derechos de los usuarios del sector aéreo y prueba de ello son las constantes actuaciones desarrolladas en esta materia.

A modo de ejemplo, puede resaltarse que durante el año 2020 y 2021 ha atendido cuatro mil ciento treinta y ocho (4.138) demandas en contra de prestadores de servicios de transporte aéreo.

Adicionalmente, esta Entidad ha expedido herramientas pedagógicas que además de permitir a los usuarios comprender y ser conscientes de sus derechos, brindan claridad respecto de las autoridades competentes para conocer de sus reclamaciones. Es así como esta Superintendencia, de manera coordinada con la Superintendencia de Transporte, publicó en el mes de junio de 2021 los documentos "ABC COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO" y "PREGUNTAS FRECUENTES DEL TRANSPORTE DURANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID -19".

Por otra parte, esta Autoridad ha puesto a disposición de los consumidores y empresarios la plataforma SIC FACILITA, la cual se ha constituido como una herramienta de facilitación muy efectiva entre estos para que gestionen de manera autocompositiva la solución de los conflictos que surgen en el marco de las relaciones de consumo, permitiendo descongestionar a las autoridades involucradas en estas materias.

Así las cosas, como garantes de los derechos de los consumidores, vemos con preocupación las constantes quejas que son de público conocimiento frente a la falta de calidad de los servicios prestados por AVIANCA, me permito enlistar algunas de ellas:





# Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA



**Marta Lucía Ramirez** @miliuciar Ramirez

Es inaudito llamar durante tres días al call center de @Avianca sin obtener respuesta. Después de una hora de escuchar la grabación la llamada se cuelga. Mejorar opciones de servicio al cliente y tener un operador por favor!!

8:13pm · 4 Jan 2021 · Twitter for Android

890 Replies 1,012 Retweets 4,026 Likes



**Catalina Avila** @catalinaoficial

Mi maleta no llegó de Madrid venía en @Avianca allí tengo gran parte de mi equipo para tocar en vivo, me ha costado tiempo y dinero obtenerlo. @Avianca ¿Cuándo me entregaran mi maleta?

9:32pm · 20 Dec 2021 · Twitter for Android

118 Replies 1,516 Retweets 4,330 Likes



**Luis Carlos Vélez** @lucav... 28 Oct 2021

Amigos de @Avianca : ¿para qué cobran por sillas adelante si cuando llegamos al aeropuerto nos cambian de ubicación bajo el argumento de que ahora todas las sillas nacionales son iguales? Es un abuso. Muy mal.

10:11pm · 28 Oct 2021 · Twitter for Android

10:11pm · 28 Oct 2021 · Twitter for Android



**Mario Hernandez** @marioherzan

Avianca no me atendió a tiempo el Tiquete valia 6,7 millones hasta hoy me atienden y me dicen que el Tiquete cambio la tarifa 10,7 millones es culpa de ellos y yo tengo que pagar ! Qué tal ?

3:01pm · 16 Oct 2021 · Twitter for iPhone

940 Replies 1,898 Retweets 6,113 Likes



**Rafael Nieto Loaiza** @RafaNietoLoaiza

Llevo dos horas treinta minutos intentando hablar con servicio al cliente de @Avianca. Eso de @AviancaEscucha es pura paja. Por cuenta de mi trabajo, soy viajero "diamante". Si así tratan a un usuario frecuente no me quiero imaginar el servicio a un viajero normal. ¡Un desastre!

7:16pm · 4 Jan 2022 · Twitter for Android

275 Replies 973 Retweets 3,081 Likes



**Gonzalo Guillén** @HELIO... 7 Nov 2021

Pongámonos de acuerdo los colombianos para no viajar nunca más en la empresa panameña @Avianca

**Adrian Ma. Sarabia** @AdrianMaSara... Copetran / Avianca.



Show this thread

154 2k 5k



**Diana López Zuleta** @DianaLopezZuleta 7 Oct 2021

Hace dos meses estoy tratando de que @Avianca y @LifeMiles me devuelvan un doble cobro que me hicieron a mi tarjeta de crédito y aun no lo hacen. Llamar a la línea es imposible, y que sean honestos, difícil.

99 627 1k



**Rosa Moreno** @RosaMoreno... 7 May 2021

Ve, señores @Avianca, mi amiga está esperando a su donante, su hija, para trasplante de médula en Valencia España. Ayer no pudo volar por falta de reg. civil apostillado. Lo tiene y hoy tampoco ha podido volar. Es de vida o muerte.



10:11pm · 28 Oct 2021 · Twitter for Android



**Armando Benedetti** @AABenedetti

¡Los de @Avianca son unos bandidos! Lo único que volvió a la normalidad fueron los retrasos, los precios excesivos y su mal servicio.

8:08pm · 17 Dec 2021 · Twitter for iPhone

401 Replies 956 Retweets 4,020 Likes



**Francis Márquez Mina** @FrancisMarquezM

#Denuncia

Esta noche, @Avianca no me permitió salir del país, pese a demostrar el cumplimiento de los requisitos migratorios.

Solicito a la aerolínea que me sea reasignado el vuelo para el día de mañana, de manera que pueda cumplir con mi agenda internacional en Argentina.

8:50pm · 31 Oct 2021 · Twitter for Android

220 Replies 1,180 Retweets 3,113 Likes



**Juan Fernando Cristo** @JuanFernandoCristo 15 Dec 2021

Lo de @Avianca ya no se puede llamar abuso sino atraco. Compré un tiquete talla L para viajar a Cucuta mañana y me cobraron \$1.410.000. Y ahora por cambiar el trayecto de regreso cobran 1.100.000. O sea pagaría 2.500.000! Me tocará no viajar. Increíble el descaro.

8:00 1k 4k



**Amaranta Hank** @AmarantaHank 24 Jul 2021

Anoche de @Avianca me cancelaron mi vuelo de regreso a Colombia porque deben reducir cantidad de pasajeros. No nos reubicaron en otros vuelos pero ellos si siguieron vendiendo pasajes con la misma ruta. Esto es una modalidad de estafa bien organizada. ¿Le metemos abogados?

10:11pm · 28 Oct 2021 · Twitter for Android

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018 0009 10165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia  
Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

De igual forma, vale la pena traer a colación que incluso yo, desde mi posición de consumidor, he visto afectados mis derechos por las actuaciones de AVIANCA y he instaurado las quejas pertinentes haciendo pública dicha situación.

Por lo anterior, desde esta Superintendencia solicitamos la acción inmediata por parte de la Autoridad que usted representa con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de todos los consumidores. Manifestándole que, de nuestra parte y en ejercicio de nuestras competencias, estaremos prestos a realizar las acciones que resulten pertinentes.

Cordialmente,



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio

Con copia:

Marta Lucía Ramírez Blanco de Rincón  
**Vicepresidente y Canciller de la República de Colombia.**

Ángela María Orozco Gómez.  
**Ministra de Transporte**

María Ximena Lombana Villalba  
**Ministra de Comercio, Industria y Turismo**

Jair Orlando Fajardo Fajardo  
**Director de la Aeronáutica Civil**

