

Bogotá, 01-02-2022

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro
20229100051071
20229100051071

Señor(a):
Cattameo Bautista
Email: juanbcattameo@yahoo.com.ar

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20195605838112.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado en referencia, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., (en adelante Avianca), 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, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

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

- 1) De acuerdo al radicado del asunto, la usuaria informó, entre otros hechos relevantes, su inconformidad ante la aerolínea, toda vez que *"la línea aérea nos ha cambiado el vuelo y la aerolínea de manera inconsulta y unilateral modificando las condiciones preacordadas. y nuevamente nos cambio el vuelo"*.
- 2) A través de radicado 20199100579521 se realizó requerimiento de información a la sociedad Avianca, la cual dio respuesta con radicado 20205320218162, informando que las causas de la demora obedecieron a que el AV0217 que cubría la ruta Bogotá – Buenos Aires, tuvo un evento operacional que forzó a la reacomodación de varios de sus viajeros, incluido el señor CATTANEO. Concretamente, la demora del vuelo en cuestión se debió a daño de objeto externo de la aeronave designada para su operación (FOD), lo cual constituye una causa netamente externa y ajena al control de la aerolínea y que implica una obligación de emprender revisiones técnicas con el fin de garantizar la seguridad en la operación que no eran favorables para operar bajo los estándares de seguridad, por tanto, no predecible e imputable a esta.
- 3) Que el numeral 3.10.2.13.1., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia señala lo siguiente:

1

«3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.»

- 4) Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018¹, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.
- 5) 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.» (Subrayado fuera del texto original).

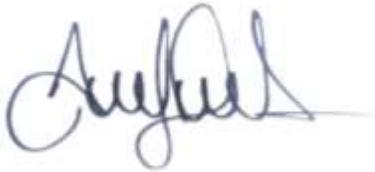
¹ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

- 6) En este caso, se evidenció que la causa de la demora se originó por un evento operacional no favorable y no atribuible a la aerolínea.

Por lo anterior, no se puede determinar que del actuar de Avianca, existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso que presente 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,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte