

Bogotá, 10-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100076011**

Fecha: 10-02-2022

Señor (a)

**Lizan Estefhany Orozco Zambrano**

Correo: [lizorozcozambrano@hotmail.com](mailto:lizorozcozambrano@hotmail.com)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20195605841202

Respecto a la queja presentada por la usuaria, a través de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Aerovías de México S.A. de C.V. Aeroméxico Sucursal Colombia, 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 abstiene de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20199100572111, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20195606014832 y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que la causa de la demora obedeció a la fuerza mayor presentada por una falla en un motor del parabrisas del avión, tal situación imposible de prever por la aerolínea y ocasionó la cancelación del vuelo, por tanto no predecible e imputable a esta, conforme lo señala los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia así:

**«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 interrumpe 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 más 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.»*

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera

que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios 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