

Bogotá, 20-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100105351**

Fecha: 20-02-2022

Señora

Maria de la Paz Barón Mejía

E-mail: lirios733@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado No. 20195605882002

Respecto a la queja presentada, por medio de la cual puso en conocimiento ante este ente de control presuntas inconformidades en la oferta de servicios por parte de las sociedad Fast Colombia S.A.S., le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado por usted, 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 o cualquier otra acción contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta lo siguiente:

1. En la queja presentada la usuaria informó que "*...Hoy 9 de octubre tenía un vuelo para viajar Bogotá - Santa Marta, por la aerolínea Viva air número de vuelo VH8232 la sala de abordaje era la número 12. Cuando llegue a la sala entre las 3 y 3:05pm mi vuelo salía a las 3: 23pm en la pantalla decía vuelo en sala, había un agente de sala recogiendo sus cosas y lo salude para indicarle que yo iba para ese vuelo él me miró y pasó de largo de una puerta de vidrio a otra de nuevo lo salude y después de no dirigirme una sola palabra se fue, cerrando la puerta, pudo haberme indicado algo por cortesía. fui al área de oficina de viva air donde reprograman los vuelos y pedí revizaran el video la grabación para verificar la hora y me contestó que yo tenía las de perder por que el vuelo se cerraba 20 minutos antes. Que debía pagar la multa. El siguiente vuelo era al siguiente día y no podía llegar al siguiente día a mi destino así que tuve que comprar otro tiquete en otra aerolínea...*".
2. Que mediante Radicado 20209100569141 se requirió información a la sociedad Fast Colombia S.A.S., la cual dio respuesta con el Radicado 20205321452412, informando que, la pasajera se presentó tarde, por lo tanto fue el usuario quien incumplió las política de tiempos de presentación en sala de abordaje; así las cosas no hay lugar a devoluciones en la reserva, dado que la aerolínea procedió conforme a lo establecido en términos y condiciones.
3. El personal de aeropuerto indicó que la pasajera se presentó por fuera de los tiempos 1 estimados de la aerolínea para tomar el vuelo, lo que ocasionó la pérdida del mismo;

razón por la cual consideran que se dio cumplimiento a la normatividad aeronáutica y fue la pasajera la que incumplió con sus obligaciones.

4. Que los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

“3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3.10.2.20.1. *Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.”*

Lo anterior quiere decir que el pasajero debe presentarse con el tiempo establecido por la aerolínea para realizar los procedimientos que son necesarios y así embarcar el vuelo, en caso de la aerolínea no indicar algún término se aplicará el establecido en los RAC que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales, para el presente caso la aerolínea indicó que debía presentarse con una antelación de 45 minutos previo al vuelo, así las cosas en el caso de que el pasajero no se presente en el término indicado la aerolínea puede disponer del cupo del pasajero y en todo caso si el pasajero quiere utilizar la reserva deberá cancelar unos sobrecostos para que se active nuevamente la misma.

5. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, 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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.”

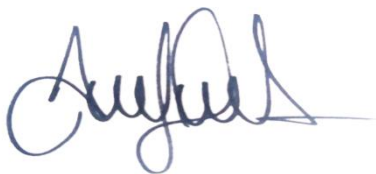
En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencia incumplimiento de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por parte de la sociedad Fast Colombia S.A.S., toda vez que fue el pasajero el que no se presentó en la sala de abordaje, es por tal motivo que se recalca que el usuario debe presentarse en el tiempo indicado para que no se presenten este tipo de situaciones.

Se precisa que la competencia de la Superintendencia de Transporte es velar por el cumplimiento de la normatividad aeronáutica (funciones administrativas), por lo que si considera necesario realizar una reclamación de daños o perjuicios debe remitirse ante los entes competentes y que cuentan con facultades jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio o los jueces de la República, finalmente y de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

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 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.

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