

Bogotá, 18-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100238151**

Fecha: 18-04-2022

Señor(a):

**Agurmo Garcia**

[manuelamaurmo@gmail.com](mailto:manuelamaurmo@gmail.com)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja identificada con radicado No. 20215312124032 del 23 de diciembre de 2021.

Estimado(a) Señor(a):

Respecto a las quejas presentadas, por medio de la cual puse en conocimiento ante este ente de control presuntas inconformidades en la oferta de servicios por parte de la empresa **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A.**, 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 informó que: *"... le cancelan el vuelo a mi esposo sin previo aviso y me informan que hasta el 26 de diciembre me resolvían e indican que no se harán responsables de alojamiento traslado y alimentación, la justificación es que por cambios climáticos no llevara a cabo el viaje, el vuelo 9148..."*
2. Que, conforme a la respuesta obtenida por la vigilada a través del requerimiento de información remitido por esta Dirección, indicó que:
  - *"...Para el día 23 de diciembre de 2021, estaba programado el Vuelo No. 9148 en la ruta Cúcuta - Arauca para las 15:05, no obstante el mismo tuvo que ser cancelado por causa externa a la aerolínea como fue las malas condiciones meteorológicas del Aeropuerto de Bucaramanga, el cual estuvo cerrado.*
  - *Al respecto, es necesario indicar que nuestras aeronaves son programadas mediante circuitos de vuelos, por tanto la afectación de uno de los trayectos genera modificación del circuito en general, por tanto en este caso, la aeronave debía realizar su operación original desde Bucaramanga, pero dado que no pudo realizarla, nos vimos obligados a cancelar los demás trayectos para no afectar más operaciones en el día.*
  - *Dicha cancelación se presentó al mediodía, razón por la cual la aerolínea, notifico a sus pasajeros, mediante el medio más rápido posible, en este caso mediante llamada al número de contacto 3116672999, registrado en la reserva, pero éste no atendió las llamadas.*

1

- *Al presentarse en el counter, la aerolínea le suministró la información respectiva. El pasajero fue reubicado en el vuelo programado en la misma ruta, el día 24 de diciembre de 2021, cumpliendo así el contrato de transporte...*

3. En este punto es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.10.2.13.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) que establece lo siguiente:

***“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 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.”*

Lo anterior quiere decir que, en el caso que se presente demora o cancelaciones y la misma no sea por un motivo imputable a la aerolínea la misma quedara libre de responsabilidad y por ende no da lugar a que se reconozca compensación alguna al usuario.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, 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.***

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*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.”*


En consecuencia de lo anterior, 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, toda vez que, la cancelación del vuelo se originó por factores externos y la aerolínea generó las reprogramaciones pertinentes.

Así las cosas, esta Entidad no puede determinar que el actuar de la línea aérea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, por lo tanto, no se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de ésta.

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.

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: Katherine Sofía Montero Pacheco