

Bogotá, 13-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100235301**

Fecha: 13-04-2022

Señor(a)

Ramiro Vargas Cadavid

rjvargas@serviciosnutresa.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja con radicado No. 20195606018812 y 20205320204922

Respetado(a) Señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en el asunto, en las que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la PQR, el usuario informó a esta Dirección perdió el vuelo AV9303 (Medellín – Bogotá), con reserva No. S32V3U, para el 09 de noviembre de 2019.
2. Que el numeral 3.10.2.20., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), señala:

«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.»

1

3. Que el numeral 3.10.2.22., de los RAC, indica:

«3.10.2.22. Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique.»

4. 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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.» (Subrayado fuera del texto original).

Conforme lo indicado anteriormente, es obligación del pasajero presentarse en el aeropuerto de salida y realizar el chequeo en los tiempos indicados por la aerolínea, los cuales son informados generalmente al momento de adquirir su tiquete.

En este caso, se evidenció que el vuelo prestó el servicio y los pasajeros abordaron la aeronave sin inconveniente alguno, no obstante, el usuario no pudo realizar dicho acto al no presentarse dentro de las cláusulas establecidas e informadas por la aerolínea en sus términos y condiciones.

Por lo anterior, no se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad vigilada, ni que esta incumpliera con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Finalmente, en caso de presentarse 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: Ricardo Salgado