

Bogotá, 11-04-2022

Al contestar, favor citar en el asunto,



Radicado No.: 20229100232131

Fecha: 11-04-2022

Señora  
**Cesar Conto**  
[cesarfcontador@hotmail.com](mailto:cesarfcontador@hotmail.com)

Asunto: Comunicación archivo quejas con Radicados No. 20215341210312.

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 la sociedad 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 por situaciones de tráfico en la ciudad de Bogotá se retrasó en la llegada al aeropuerto y perdió el vuelo con itinerario Bogotá - Quibdó.
2. Que mediante Radicado 20219100564261 se requirió información a la sociedad, la cual dio respuesta con el Radicado 20215341474132, informando que *"(...) Como lo manifestamos anteriormente, el señor Cesar Conto tenía vuelo programado para las 14:30, no obstante realizó su chequeo en el Módulo de Easyfly a las 14:15, es decir, solamente con 15 minutos de antelación de la hora programada de salida. Al respecto, es necesario indicar que existen ciertas obligaciones en cabeza del usuario de transporte, las cuales deben ser de estricto cumplimiento, con el fin que se pueda ejecutar el contrato de transporte pactado entre la aerolínea y el pasajero. Así para el caso bajo estudio, es claro que el señor Conto, incumplió su deber de presentarse con la antelación exigida para realizar el chequeo de su vuelo, de conformidad a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC) (...)"*.
3. 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*

1

*(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 aplicara el establecido en los RAC que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales, en 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.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, 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 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 fue la pasajera la que no se presentó en la sala de abordaje a la hora indicada lo que originó que perdiera el vuelo.

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

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.

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Jana María Pimiento Murillo