

Bogotá, 01-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100124321**

Fecha: 01-03-2022

Señora  
**Paula Alejandra Pabon Lopez**

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con el radicado No. 20215340765082

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad American Airlines Inc. Sucursal Colombiana, 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, lo siguiente:

*"Me dirijo a ustedes con el fin de poner una queja, respecto al trato que se medio el día 28 de abril de 2021, en el viaje Bogotá-Miami AA1140, el cual estaba programado para salir a las 10:40am, aterrizando en Miami a las 3:40pm; en donde abordamos el avión a tiempo. Sin embargo nos tuvieron encerrados en el avión durante tres horas, bajo las circunstancias de pandemia que vivimos actualmente y todas las circunstancias de riesgo y peligro de contagio por covid-19. Entre otros (...)"*

Que conforme lo relatado por el usuario a través de radicado No. 20215340765082, se realizó requerimiento de información a la sociedad American Airlines Inc. Sucursal Colombiana mediante el radicado No. 20219100420801 del 23 de junio de 2021, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado No. 20215341111892 del 8 de julio de 2021, indicando lo siguiente respecto del motivo de demora en la salida del vuelo:

"

La demora en el despegue del vuelo AA1140 del pasado 28 de abril, obedeció a las restricciones de peso y balance del equipo que opera el vuelo, en este caso, un avión B737-800.

La notificación se realizó ya en el momento previo al despegue, teniendo en cuenta que por las condiciones climáticas de Bogotá, se hizo necesario el ajuste del peso y balance del avión.

No tenemos conocimiento que la usuaría hubiese elevado alguna petición de reembolso.

”

2. Que el numeral 3.10.1.6., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**«3.10.1.6. Información sobre cambios**

*En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

*Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.»*

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

No obstante, pueden presentarse situaciones que afecten la reserva acordada, ante lo cual será obligación de la aerolínea o agencia de viajes notificar dicho suceso por el medio más rápido al pasajero, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. En el evento de no realizarlo con la referida anticipación, podrá verse la aerolínea en la obligación de compensar al pasajero, **exceptuando los cambios o modificaciones que surjan por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que no sean atribuibles a la aerolínea.**

3. 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.» (Negrita fuera del texto original).*

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que las causas que originaron la demora en la salida del vuelo no fueron atribuibles a la aerolínea.

Por lo anterior, no es posible determinar que el actuar de la sociedad American Airlines Inc. Sucursal Colombiana resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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: Daniela Amado Díaz- *Daniela Amado*