

Bogotá, 02-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100113501**

Fecha: 02-03-2023

Señor(a)

Lina Marcela Gallego Ruiz

igallego@cpe.gov.co

Asunto: Comunicación archiv queja con Radicado No. 20235340242152

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 Aerovías Del Continente Americano S.A. – AVIANCA 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 "(...) *solicité a Avianca por causales de fuerza mayor el cambio en la reserva 4CQ88Q con destino Cancún, para otra fecha debido a que presenté los documentos para optar a la visa americana el 30 de enero del presente año y a la fecha no han llegado los pasaportes lo que me imposibilita a mi y a mi hijo viajar a este destino solicitud que ni siquiera fue recibida por Avianca argumentando que el tiquete es categoría promo (S) por lo cual no tengo opción de ningún cambio (...)*".
2. En cuanto al deber de información que tienen los usuarios del sector transporte, es pertinente mencionar el numeral 2.1 del artículo 3 de la ley 1480 de 2011, el cual establece que;

"(...) Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación (...)"

3. Luego de realizar la consulta de los términos y condiciones de las tarifas ofrecidas por la aerolínea¹; se encontró que dentro de los servicios que se ofrecen para la tarifa XS se encuentran; i) artículo personal (debe caber debajo del asiento) y tener las siguientes dimensiones 1 de 45 x 35 x 25 cm, ii) el equipaje es un servicio permitido con un cobro adicional, iii) el equipaje de bodega es un servicio permitido con un cobro adicional, iv)

¹ <https://www.avianca.com/co/es/experiencia/comprar-en-avianca/tarifas/tipos-de-tarifas/>

los cambios, reembolsos antes de la salida del vuelo NO son permitidos, v) los cambios después de la salida del vuelo NO son permitidos, entre otras condiciones de la tarifa.

4. De conformidad con los soportes allegados a esta Dirección, esto es las capturas de pantalla de los tiquetes en donde se evidencia que la tarifa adquirida por el pasajero corresponde a la tarifa XS, no cuenta con la opción de solicitar cambios de itinerarios, dado que no son permitidos por la aerolínea.
5. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011², 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, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencia incumplimientos por parte de la empresa a los derechos de los usuarios toda vez que el usuario acepto de manera previa los términos y condiciones de la tarifa XS, la cual no permite cambios en el itinerario. Por lo tanto, la respuesta remitida por la empresa se encuentra acorde con el régimen de protección de usuarios del sector transporte.

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.

² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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: Tania Karolaine Robes Rodriguez 