

Bogotá, 24-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120609791**

Fecha: 24-07-2024

Señor(a):

José Danilo Bravo Portilla

josedanilo14@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo PQR identificada con radicado Nro. 20225341530982

Respetado(a) Señor(a):

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 las sociedad 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.

1. De acuerdo con la PQR, la usuaria informó a esta Dirección, lo siguiente:

"el día 26 de septiembre yo tenía mi vuelo Bogota con destino a la ciudad de pasto a las 6:37 horas. estuve en ventanilla para abordar mi maleta a las 5:30am al cual la respuesta de las funcionarias de la aerolínea fue que mi maleta la debía ingresar con 2 horas de anticipación porque ya estaba cerrada opción de ingresar la maleta, me tuvieron haciendo una fila larga para que me den soluciones, cuando pregunte por posibles soluciones que me brinden me dijeron que la única solución era que compre un nuevo vuelo para las 9 am, que por tener una tarifa talla XS no se me respetaba el valor del vuelo ni me podían abordar en otro avión. estando desde las 5:30 am me hicieron perder el vuelo y me vi obligado a comprar otro tiquete aéreo por la suma de 396.000 pesos debido a la urgencia que tenía por llegar a mi destino..."

Conforme lo relatado por la usuaria, se requirió a la aerolínea, quienes informaron que la usuaria se presentó tarde, así las cosas, los pasajeros deben presentarse al aeropuerto para vuelos internacionales, con al menos dos horas de anticipación, y para vuelos nacionales con menos de 1 hora de antelación, de acuerdo a lo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia o conforme lo estipule la aerolínea en su contrato de transporte.

2. 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 (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 indique algún término se aplicará 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.

3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, 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.*

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"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 aerolínea, 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, cabe precisar que el vuelo si bien tiene una hora de salida, no quiere decir que el vuelo se vaya a cerrar a esa hora, es decir, se cierra siempre antes de la hora indicada de despegue teniendo en cuenta los diferentes protocolos y procedimientos para iniciar el rodaje de la aeronave, es por tal motivo que se recalca que el usuario debe presentarse en el tiempo indicado para que no se presenten este tipo de situaciones.

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,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte