

Bogotá, 11-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120838601**

Fecha: 11-10-2024

Señor(a):

Nubia Esperanza Fuquene Cative

nubiaesp28@yahoo.es

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20235342308742

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.- 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, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

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

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a este Despacho que las aerolíneas habrían infringido sus derechos, por cuanto adquirió tiquetes aéreos cuyos trayectos conformaban la ruta de salida Panamá - Bogotá para el 4 de febrero de 2023 y de regreso Bogotá - Panamá.
2. Aclara que se presentó tarde y no pudo viajar el trayecto Panamá - Bogotá, pero tenía la intención de utilizar el trayecto comprado de regreso Bogotá - Panamá; sin embargo, le fue informado que por ser promocional no podía perdía el vuelo de regreso.
3. Que el Reglamento Aeronáutico de Colombia No. 3, en su artículo 3.10.1.14, establece lo siguiente:

"3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos

Página | 1

3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso”.

Conforme a lo anterior, el pasajero tendrá la obligación de notificar a la aerolínea o informarle a la misma, que no hará uso del trayecto de ida o el previo a la conexión de su reserva, por los motivos que considere necesarios, pero que si realizará el trayecto de regreso de su reserva. En caso contrario la aerolínea tiene las facultades de imponer el pago de penalidades, realizar cancelaciones y hacer uso del cupo para otro pasajero.

Así las cosas, para el caso que nos ocupa, el usuario no se presentó para el vuelo de ida y en ningún momento manifestó su intención de tomar el vuelo de regreso.

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.

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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.” (Subrayado fuera de texto)

Como se puede observar al realizar el análisis de los hechos presentados en la queja, la aerolínea, hizo uso de las facultades sancionatorias delegadas en la normatividad relacionada, por cuanto el usuario no informó dentro del término establecido que si haría uso del tiquete de regreso de su reserva; dicho lo anterior, se entiende que la sanción impuesta estuvo dentro de los parámetros y lineamientos regulatorios, por lo tanto, no procede iniciar investigación administrativa en contra de la mencionada sociedad.

Ahora bien, si desea adquirir el reembolso, lo invitamos a elevar la solicitud de estos montos a la aerolínea. Ésta podrá hacer las averiguaciones que estime conducentes para establecer su pertinencia, retener el porcentaje de qué trata el numeral 3.10.1.8. de los RAC y aplicar demás descuentos.

Finalmente, en caso de que presente 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 y allegando los soportes correspondientes.

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 