

Bogotá, 23-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120865401**

Fecha: 23-10-2024

Señor(a)

**Reinaldo de Jesus Valencia Lopez**

Correo electrónico: reynaldovl@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235340075912.

Respetado(a) Señor(a): Valencia

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio de transporte por parte de la sociedad referenciada en la PQR, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la queja presentada indica: "(...) el pasado 9 de enero de 2022 realice la compra de un pasaje aéreo por la aerolínea Avianca ruta Santa Marta - Medellín para viajar el 12 de enero de 2022. El viaje estaba programado para salir a las 21:53, cuando me dirigía al aeropuerto recibí una llamada de número 3045549402 donde me informan que me esperan hasta las 21:45 para abordar el vuelo,, al llegar al aeropuerto y pasar los controles me dirigí a la sala de abordaje, donde me informa la señora que se encontraba en la sala que ya se había cerrado el vuelo a las 21:43 aproximadamente, el avión se encontraba en sitio y tenía el puente de abordaje conectado al avión es decir el avión se podía abordar en ese momento. Los miembros de la aerolínea me negaron el acceso al avión y adicionalmente no me repusieron el pasaje con otro tiquete posterior. Supongo que la aerolínea dispuso de mi puesto en el avión y fue vendido a otra persona a última hora se aprovecho de la situación y vendió el puesto. Ahun así yo me encontraba de cuerpo presente en la sala de abordaje y el avión se encontraba allí con el puente de abordaje conectado, es decir podía ingresar de inmediato al avión, solicito al Ministerio de Transporte exigir a la aerolínea Avianca la devolución total del pago que realice el día 9 de enero de 2023 por valor de \$264,770 en efectivo o consignarlo directamente a mi cuenta puesto que no solo me perjudicó en la pérdida del vuelo sino que además en los gastos de transporte del Santa Marta al aeropuerto y luego para devolverme nuevamente a Santa Marta." (SIC)
2. De los hechos referidos en la queja, le informamos que, uno de los deberes de los usuarios es presentarse en los tiempos establecidos para

abordar el vuelo; según el Reglamento Aeronáutico de Colombia (en adelante RAC), señala en los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. 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 indicar algún término se aplicara el establecido en el R.A.C. 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.

De igual la forma la aerolínea informa en respuesta al requerimiento No. 20239100243521 realizado por este despacho, menciona lo siguiente:

*"Luego de realizar las validaciones correspondientes, se identifica que el vuelo AV9491 tenía hora de salida a las 21:53 y por parte del pasajero se presentó una llegada tarde, razón por la que no pudo abordar el avión. Es importante resaltar que para vuelos nacionales el tiempo de presentación es de dos horas con antelación, debido a que, el cierre del check-in es 45 minutos antes de la salida del vuelo y el cierre de puertas se realiza 15 minutos antes de la hora establecida de despegue, le compartimos el enlace donde puede validar la información mencionada: <https://www.avianca.com/co/es/tu-reserva/estado-de-vuelo/>.*

*Cabe mencionar que luego de que las puertas del avión sean cerradas, no es posible permitir el abordaje de un pasajero y se procede a bajarlo de la lista de viajeros para ese vuelo. En este caso cuando se presentó a la puerta de embarque ya este había cerrado en el sistema y las puertas del avión ya se encontraban cerradas también, para ejecutar el despegue programado. Es importante resaltar que la sala cerraba a las 21:38 y usted fue bajado de la lista de pasajeros a las 21:44, es decir 6 minutos después del cierre de misma, con el fin de dar un poco más de espera. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, no es posible acogernos a su solicitud de la devolución del valor pagado por el boleto, ya que el vuelo no se pudo abordar por falta de presentación en la hora de salida del mismo, es decir que no se cumplió con el tiempo establecido por la compañía. Le informamos que todo el proceso se realizó bajo las normas establecidas, sin menoscabar los derechos del pasajero, nuestra intención siempre será brindarle una excelente atención y ayudarle en lo que se encuentra a nuestro alcance, sin sobrepasar los lineamientos internos y externos"*

Ahora bien, en caso de que el pasajero desee utilizar la reserva, deberá cancelar los sobrecostos que le informe la aerolínea para que se active

nuevamente la misma, o, podrá ante la aerolínea realizar la solicitud de reembolso por concepto de impuestos y/o tasas a las que tenga derecho por el no uso del servicio.

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.*

*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."*

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas<sup>2</sup> en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es el pago de un reembolso o devolución de dineros, le informamos que, Usted podrá dirigirse ante una entidad que esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales, se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>3</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>4</sup>; podrá presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

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

<sup>2</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

<sup>3</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>4</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

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: Felipe Robledo *Felipe Robledo Avila*