

Bogotá, 24-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120869751**

Fecha: 24-10-2024

Señor(a):

**Edgar Ricardo Monroy**

Correo electrónico: rmonroy2005@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de los radicados No. 20235340089522 y 20235340203292.

Respetado(a) Señor(a): Monroy

Respecto de la denuncia presentada, por medio de la cual, puso en conocimiento a esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio 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 de pasajeros en Colombia, 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. La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20239100243521 realizó requerimiento de información a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S. A., la cual, emitió respuesta, que fue analizada por este Despacho, evidenciando lo siguiente:

Cuando el viaje no pueda iniciarse por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas, técnicas u operacionales que afecten su seguridad, la empresa de transporte podrá liberarse de responsabilidad devolviendo el precio del tiquete; pues, debe considerar que dichas causas no son atribuibles a la aerolínea; por ende, los contratiempos generados no son de su responsabilidad.

2. El Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No 3, señala lo siguiente:

**"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora**

*De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna (...).*

Lo anterior significa que, en los eventos imprevisibles como fue el caso del vuelo AV-9547, en la ruta Cartagena – Bogotá, el día 28 de enero del 2023, se vio afectado por un aspecto operaciones a nivel técnico del aeropuerto, situación que no sería imputable a la aerolínea.

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>1</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 reconocimiento de daños y perjuicios, 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>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; podrá presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

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.

**Tercero:** Por lo anterior, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece las actuaciones administrativas que deben adelantarse sobre las presuntas irregularidades siempre que existan méritos para desplegar dicha acción:

**"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.*

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

<sup>2</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

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". (Subrayado fuera del texto)

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no existe mérito para que esta entidad proceda a desplegar acciones administrativas en contra del vigilado; por consiguiente, se procede con el archivo de esta.

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 Ariza*