

Bogotá, 05-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120995061**

Fecha: 05-12-2024

Señora
María Beltrán
anarb@gmail.com

Asunto: Respuesta a la solicitud presentada con el radicado No. 20245341518132

Respetada señora María:

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, mediante el oficio de radicado No. 2024241050027187, trasladó a esta entidad la petición mediante la cual elevó usted la siguiente consulta:

"Solicito cambio de fecha de vuelo de Avianca programado para mañana ruta Neiva Pasto. Que procedimiento debo hacer?"

En ese sentido, con el presente se procede a dar la respuesta que corresponde, aproximándonos con algunas claridades iniciales:

Primero: La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

El propósito de esta Superintendencia es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Por ello, cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho o circunstancia respecto de la prestación del servicio público de transporte que considera irregular. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Segundo: De conformidad con la Corte Constitucional, la intervención estatal en materia de transporte tiene por objeto "garantizar la seguridad, eficiencia y calidad del servicio prestado"; en el transporte aéreo, esta función la ejerce la Aerocivil, a través de las regulaciones previstas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC.

Tercero: Respecto a los cambios en la reserva, el artículo 3.10.1.14.3. del Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 3 establece lo siguiente:

"Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo."

En ese orden de ideas, respondiendo a su interrogante, le informamos que en caso de requerir algún cambio en su reservación debe comunicarse directamente con la aerolínea correspondiente, con una antelación al vuelo no inferior a veinticuatro (24) horas.

Ahora bien, dado que en la actualidad no existe un procedimiento específico establecido en la Ley para la modificación de reservas, deberá seguirse el que establezcan los términos y condiciones de la aerolínea.

De conformidad con lo anterior, la presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Camila Andrea López Franco 