

Bogotá, 12-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120492471**

Fecha: 12-06-2024

Señor(a):

**Julian Rodriguez**

[romajulian@gmail.com](mailto:romajulian@gmail.com)

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341525242

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20229100818891 del 24/11/2022 se realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20225341907102 del 19/12/2022, indicando el motivo de modificación del itinerario conforme a las situaciones operacionales, la fecha de notificación de la novedad al usuario y las soluciones ofrecidas.
2. Que el numeral 3.10.1.6., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"3.10.1.6. Información sobre cambios**

*En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido*

*conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

*Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.”*

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

No obstante, pueden presentarse situaciones que afecten la reserva acordada, ante lo cual será obligación de la aerolínea o agencia de viajes notificar dicho suceso por el medio más rápido al pasajero, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. En el evento de no realizarlo con la referida anticipación, podrá verse la aerolínea en la obligación de compensar al pasajero, exceptuando los cambios o modificaciones que surjan por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que no sean atribuibles a la aerolínea.

3. Que el numeral 3.10.2.13.1., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 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.*

*Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

*También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.»*

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**"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."*  
(Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que la causa que motivó la demora se originó por condiciones meteorológicas no favorables imprevistas y no atribuibles a la aerolínea, por lo que la Aerolínea, no se encontraba obligada a suministrar compensaciones a sus pasajeros. Sin embargo, se constató que ofreció soluciones al pasajero y acorde con las evidencias aportadas por la empresa, se reubicó al pasajero el 30 de septiembre en el vuelo 8983 con itinerario de salida 05:30 am.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR S.A., resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse 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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**María Camila Hernández Morales**

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 