

Bogotá, 16-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120507891**

Fecha: 16-06-2024

Señor(a):

**Cesar Augusto Ayala Fernández**

Correo: cesar.ayala@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a las quejas presentadas mediante radicados Nos. 20225340862972 y 20225340918172.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a las quejas presentadas mediante los radicados de la referencia, por medio de las cuales puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación del 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 esta.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, el usuario indicó a esta Dirección que adquirió tiquetes con la vigilada para la ruta Bogotá – Cartagena, para el día 9 de junio de 2022, cuando fue notificado de la cancelación del vuelo asignado por temas meteorológicos y éste fue reprogramado para el día siguiente. Por lo anterior, manifestó la inconformidad con el actuar de la aerolínea.
2. A través de radicado 20229100603161, se realizó requerimiento de información a la sociedad Avianca, la cual dio respuesta con radicado 20225341521112, informando que se debió cancelar el vuelo debido a temas meteorológicos en la ciudad de Bogotá, por lo cual se realizó reacomodación operacional, transportando al pasajero el día 10 de junio de 2022 hacia su destino.

3. Que los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), indican al respecto:

*"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."* (Subrayado fuera de texto)

4. Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 20181, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.

5. 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."* (Subrayado fuera de texto)

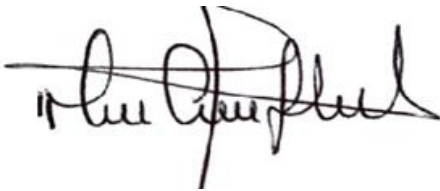
<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por lo cual, no procede iniciar investigación administrativa.

Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte.

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 y allegando la documentación pertinente.

Cordialmente,



**Maria Camila Hernández Morales**

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

Copia - Correo electrónico: [cayalaf@me.com](mailto:cayalaf@me.com)

Proyectó: Karen Silva 