

Bogotá, 18-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120925571**

Fecha: 18-11-2024

Señor(a)
No registra

Asunto: Comunicación de archivo por la cancelación de los vuelos que tenían previsto operar la ruta Bogotá – La Habana - Bogotá por parte de la aerolínea Avianca S.A.

Respetado(a) señor(a):

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, tuvo conocimiento, a través de un medio de comunicación¹, sobre la presunta suspensión de reanudación de vuelos desde Colombia hacia la Habana – Cuba; por consiguiente, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte dio inició a la etapa de averiguación preliminar, dando como resultado el archivo de la investigación, por causa no imputable a la aerolínea.

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

1. La Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409 de 2019, modificó y renovó, su estructura creando la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte² que tiene la función de "Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte".
2. En concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019³, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por

¹ Noticia: <https://www.cibercuba.com/noticias/2024-06-15-u1-e129488-s27061-nid283669-avianca-suspende-reanudacion-sus-vuelos-cuba>

² Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones. artículo 4. La Superintendencia de Transporte ejercerá las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto. El objeto de la delegación en la Superintendencia de Transporte es: (...) De conformidad con las funciones delegadas y otorgadas en la normativa vigente, la Superintendencia de Transporte velará por el libre acceso, seguridad y legalidad, en aras de contribuir a una logística eficiente del sector."

³ Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Artículo 109. Protección de Usuarios de transporte aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al

la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.” (Subrayado no es del texto)

3. En relación con las averiguaciones preliminares, la Corte Constitucional mediante sentencia T 595 de 2019 por el magistrado ponente el Dr. Alejandro Linares Cantillo, señaló que, aunque no son una fase obligatoria, le permite a la Entidad recaudar información y evidencia, a fin de determinar si existe o no merito para iniciar una investigación administrativa:

“El CPACA no contiene una definición de la fase de *averiguaciones preliminares*. Tampoco establece cuáles son las actividades que deben llevarse a cabo ni cuál es el término dentro del cual esta etapa debe agotarse. Sin embargo, el Consejo de Estado ha señalado que la fase de averiguaciones preliminares es una fase que tiene como objeto que la entidad recaude la información necesaria para establecer si se debe o no abrir una investigación administrativa. Igualmente, ha señalado que las averiguaciones preliminares: (i) no están sujetas a formalidad alguna; (ii) no constituyen una etapa obligatoria; y (iii) las entidades no están obligadas a abrir una investigación administrativa. Solo deben hacerlo si después de hacer las labores de verificación, encuentran méritos para iniciar un procedimiento sancionatorio.”

4. La Aerolínea Avianca S.A. mediante comunicado publicado en su página web, da a conocer a los usuarios sobre la postergación de los vuelos con ruta La Habana – Bogotá por temas operacionales.

Imagen No. 1. Publicación de la aerolínea Avianca S.A. en la página web.



Fuente: <https://www.avianca.com/es/sobre-nosotros/noticias-avianca/2024/junio-14/>

usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.

5. Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte en cumplimiento de sus funciones⁴, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte, inicio las averiguaciones preliminares requiriendo a la aerolínea Avianca S.A., de manera oficiosa para que se pronunciara sobre los hechos informados en la publicación anterior y del impacto que este tuvo frente al usuario.
6. Así las cosas, la aerolínea Avianca S.A. emitió respuesta, la cual, fue objeto de estudio y análisis por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios observando que, efectivamente el inicio de las operaciones de la ruta Bogotá – La Habana – Bogotá fue postergado por temas operacionales ajenos a la aerolínea.

Por lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte, procede a verificar que, la empresa haya dado cumplimiento al deber de información que merece el usuario en los términos que le ordena el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) sección No.3, que indica lo siguiente:

“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”.

En ese orden de ideas, la aerolínea en cumplimiento del deber de informar al usuario procedió a emitir comunicado oficial el día 14 de junio de 2024 en su página web y a notificar a cada uno de los pasajeros al correo registrado durante los días 21 y 24 de junio de 2024, informando que, la reserva adquirida para volar el trayecto Bogotá – La Habana – Bogotá, no iniciara su operación en la fecha prevista del 2 de julio al 26 de octubre de 2024 por temas operacionales ajenos a la aerolínea; razón por la cual, deberá solicitar el reembolso a través del canal utilizado para la compra de la reserva y emitió instrucciones sobre como solicitarlo.

⁴ Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.” Artículo 5o. Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) 3. Vigilar, inspeccionar y controlar el 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, salvo norma especial en la materia.

7. Ahora bien, es importante señalar que, 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, las causas de la contingencia no son atribuibles a la aerolínea; por ende, los contratiempos generados no son de su responsabilidad⁵.

8. 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.” (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la aerolínea Avianca S.A., por los hechos mencionados anteriormente; por lo tanto, se procede con la comunicación y publicación del archivo no mérito.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 

⁵ Reglamento Aeronáutico de Colombia-RAC 3. Numeral 3.10.2.13.1 “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”.