

Bogotá, 18-11-2024

Al contestar citar en el asunto

**2024912092899**

**1**

Radicado No.: **20249120928991**

Fecha: 18-11-2024

Señor(a)

**No registra**

Asunto: Comunicación de archivo por presunta sobreventa de menor de edad, 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 normativas sobre protección al usuario del transporte aéreo, tuvo conocimiento mediante la red social X de un presunto caso de sobreventa que involucró a una menor de edad<sup>1</sup>; por consiguiente, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte dio inicio 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 transporte<sup>2</sup> 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".

---

<sup>1</sup> Tomado de: <https://x.com/santilogo/status/1833551862957576549?s=48>

<sup>2</sup> 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."

2. En concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>3</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por 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 mérito 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. Esta Delegatura tuvo conocimiento de un presunto caso de sobreventa que involucró a una menor de edad , por parte de la aerolínea Avianca S.A., para el itinerario Bogotá- Madrid el pasado 06 de septiembre de 2024.

---

<sup>3</sup> 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 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 funciones<sup>4</sup>, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte, inició las averiguaciones preliminares y requirió a la aerolínea Avianca S.A. de manera oficiosa, para que se pronunciara sobre la presunta sobreventa y las medidas tomadas con la menor de edad y para que remitiera el soporte probatorio suficiente para sustentar sus afirmaciones.

6. Avianca S.A. dio respuesta al requerimiento indicando que el vuelo AV10 con trayecto Bogotá - Madrid del 06 de septiembre de 2024 no presentó sobreventa y que la menor de edad pudo viajar en el itinerario programado. El trayecto adquirido por la menor de edad iniciaba en Cali para luego tomar el vuelo Bogotá- Madrid, por hechos relacionados con el *Paro Camionero*, la menor de inicio el itinerario en Bogotá. Una vez la aerolínea verificó la anotación en la reserva procedió a otorgarle una nueva silla en la que efectivamente se prestó el servicio.

Es necesario aclarar que, según los Reglamentos Aeronáuticos, la menor de edad al tener 16 años no es exigible que viaje en compañía de un adulto, y que además la aerolínea no ofrece el servicio de transporte de menores recomendados.

7. Así las cosas, una vez evaluados los hechos denunciados mediante la red social X, no se evidencia un incumplimiento a las normas de protección de los derechos de los usuarios del sector de transporte aéreo, motivo por el cual no se encontró mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la aerolínea Avianca S.A.

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.

---

<sup>4</sup> 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.

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 mérito 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: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*