

Bogotá, 04-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120816431**

Fecha: 04-10-2024

Señor(a):
No registra

Asunto: Comunicación archivo por la cancelación del vuelo P5 7292 el día 1 de agosto de 2024, por parte de la aerolínea WINGO.

Respetado(a) señor(a):

La Superintendencia de Transporte tuvo conocimiento sobre la cancelación del vuelo con hora de salida 20:40 en la ruta Bogotá-Medellín P5 7292 el día 1 de agosto de 2024, operado por la aerolínea Aerorepública S.A. – COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN – COPA COLOMBIA S.A., Y/O WINGO, 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 transporte¹ que tiene la función de "Velar por el

¹ 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
Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

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 2019², 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 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

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 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.

Página | 2

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

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. Por lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20249120632891, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicados Nos. 20245341475942 y 20245341475932 y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que la cancelación del vuelo con hora de salida 20:40 en la ruta Bogotá-Medellín P5 7292 el día 1 de agosto de 2024, la aeronave que lo operaría se vio afectada, ya que presentó un problema técnico consistente en un inconveniente con el PACK izquierdo (paquete de aire acondicionado), razón por la cual no es imputable a la aerolínea y en ese sentido, las condiciones no eran favorables para operar bajo los estándares de seguridad, por tanto, no era predecible e imputable a la aerolínea.
5. 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... ”

De acuerdo con, lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, 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 del texto original).

Conforme a lo indicado anteriormente, cuando se cancele o demore la iniciación del vuelo por causas no atribuibles a la línea aérea, el usuario podrá optar por solicitar el reembolso total de su tiquete sin que se le aplique penalidad alguna, o acogerse a la solución que de acuerdo con el inconveniente presentado plantee la aerolínea, quién en todo caso, no será responsable por la tardanza que ocurra hasta el inicio del rodaje.

En este caso, se evidenció que la causa de la demora se originó por condiciones no favorables imprevistas y no atribuibles a la aerolínea, por lo que la aerolínea no se encontraba obligada a suministrar compensaciones a sus pasajeros.

Para el caso que nos ocupa, ciento noventa y tres (193) pasajeros adquirieron tiquete, de los cuales diecisiete (17) pasajeros no se presentaron; es decir, solo hubo ciento setenta y seis (176) pasajeros afectados.

A los ciento setenta y seis (176) pasajeros afectados con la operación irregular del vuelo P5 7292 del 01 de agosto de 2024 de ruta Bogotá—Medellín, la aerolínea con el ánimo de dar cumplimiento al contrato de transporte, les

Página | 4

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

ofrecieron soluciones tales como el reembolso del tiquete, la reacomodación en otro vuelo Wingo o el endoso con otra aerolínea, por lo que los pasajeros optaron por las siguientes opciones:

Solución	Cantidad
Reembolso	118
Reacomodación	44
Endoso	14
Total	176

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la aerolínea Aerorepública S.A. – COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN – COPA COLOMBIA S.A., Y/O WINGO, 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: Sonia Milena Silva Duarte