

Bogotá, 21-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120601981

Fecha: 21-07-2024

Señor:

Jhomer Arbey Ríos Giraldo

entidades+ld-68074@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja presentada mediante radicado No. 20225341402602.

Respetado Señor:

Respecto a la queja presentada por usted mediante Radicado No. 20235342846832, por medio de las cuales puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la prestación de 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 la misma.

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

1. De acuerdo con los radicados del asunto, se informó a esta Dirección que:

“(…) 2.4 El vuelo de IDA estaba programado para el día 28 de abril de 2022 pero debido a una emergencia familiar se optó por solicitar que se adelantara el vuelo, esta solicitud se hizo con 24 horas de anterioridad, pero fue negado, pese a que se expuso la emergencia (hospitalización de la señora Maria Rosario Suarez de Giraldo, abuela de Jhomer Arbey Ríos). Por la situación se compró otro tiquete en otra aerolínea, American Airlines.

2.5 El vuelo REGRESO programado para el día 8 de mayo de 2022 no se pudo realizar debido a que en una llamada telefónica que se realizó tres (3) días antes de la fecha

en relación me comunicaron que al no tomar uno de los trayectos de la reserva, perdía los derechos sobre toda la reserva. (...)” [SIC]

2. Que el Reglamento Aeronáutico de Colombia No. 3, en su artículo 3.10.1.14, establece lo siguiente:

"3.10.1.14. Confirmación de reservas y pago de anticipos

3.10.1.14.1. Para la ejecución del transporte, no será necesario que el pasajero confirme previamente la reserva efectuada, a menos que el transportador lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tiquete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decida no usar el tiquete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la aerolínea, que si volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide, confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la aerolínea podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regreso, según el caso”.

Conforme a lo anterior, el pasajero tendrá la obligación de notificar a la aerolínea o informarle a la misma, que no hará uso del trayecto de ida o el previo a la conexión de su reserva, por los motivos que considere necesarios, pero que si realizará el trayecto de regreso de su reserva. En caso contrario la aerolínea tiene las facultades de imponer el pago de penalidades, realizar cancelaciones y hacer uso del cupo para otro pasajero.

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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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)

Como se puede observar al realizar el análisis de los hechos presentados en las quejas, la vigilada Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. hizo uso de las facultades sancionatorias delegadas en la normatividad relacionada, por cuanto el usuario no informó dentro del término establecido que si haría uso del tiquete de regreso de su reserva; dicho lo anterior, se entiende que la sanción impuesta estuvo dentro de los parámetros y lineamientos regulatorios, por lo tanto no procede iniciar investigación administrativa en contra de la mencionada sociedad.

Finalmente, en caso de que presente 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 los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. info*