

Bogotá, 29-08-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120699101

Radicado No.: **20249120699101**

Fecha: 29-08-2024

Señor(a):

Daniela Fernanda Villamizar Barrios

dani.villamizar.b@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20225341874492 y 20225341802382

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad AVIANCA, 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través de 20239100034631 del 31/1/23 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20235342019232 del 18/08/23.
2. Que el numeral 3.10.3.9.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

"3.6.3.4.3.15.5. Aplicabilidad de las tarifas nacionales

Las tarifas aprobadas serán aplicables en el momento en que el pasajero adquiera el respectivo tiquete y continuarán vigentes para la utilización de los cupones mientras el tiquete conserve su vigencia. En el caso del transporte de carga, se aplicarán las tarifas aprobadas, de conformidad con las condiciones pactadas en el respectivo contrato".

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

3. El Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 5, señala que, el régimen tarifario de las empresas de transporte aéreo en Colombia será libre para fijar los precios de sus servicios; no obstante, estará sujeto a las políticas de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil¹.

Por lo tanto, las transportadoras deberán publicar sus tarifas a través de los canales de distribución y de reserva, discriminando el precio total a pagar, así como, los cargos adicionales y demás valores en los que pueda incurrir el usuario durante la prestación del servicio.

4. Asimismo, el Estatuto del Consumidor, ordena a las empresas de transporte a informar y a publicar los precios en pesos colombianos, discriminando las tasas, impuestos y demás costos de servicios adicionales en los que el usuario pueda incurrir durante la prestación del servicio².

En ese sentido, reiteramos la importancia de la obligación que tiene la empresa de informar de manera previa las condiciones en relación con el tipo de equipaje incluido en el servicio y los costos adicionales por equipaje adicional.

Y, teniendo en cuenta que la aerolínea tiene el derecho y la obligación de verificar el equipaje y realizar los cobros respectivos por el exceso del mismo, le recomendamos revisar los términos y las condiciones del servicio contratado con la aerolínea para determinar las medidas y cobros autorizados.

5. Que de conformidad con el numeral 3.10.2.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, relacionado con la presentación del pasajero:

"(...) El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

6. El artículo 3.10.2.22. establece que:

"Sala de embarque En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo pasabordo; y procederá al embarque cuando se le indique."

7. 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.” (Negrita fuera del texto original).

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado. Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea respondió a la solicitud del usuario, ii) que, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que las causas que motivaron el cobro adicional de equipaje obedecieron al equipaje que no estaba incluido en la tarifa.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea AVIANCA, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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, 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: Margarita María Beltrán Castañeda