

Bogotá, 30-08-2024

Al contestar citar en el asunto

**20249120701951**

Radicado No.: **20249120701951**

Fecha: 30-08-2024

**Jhon Fredy Mateus Romero**

honfe1122.jfm@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo PQR identificada con radicado  
Nro. 20225341908362.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada, por medio de la cual puso en conocimiento ante este ente de control presuntas inconformidades en la oferta de servicios por parte de las sociedad AVIANCA S.A., le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado por usted, 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 o cualquier otra acción contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

1. De acuerdo con la PQR, la usuaria informó a esta Dirección, lo siguiente:

(...) "Buenas tardes, el funcionario cristian santiago rodriguez rojas que se encontraba atendiendo el modulo 87 del vuelo de avianca 4814 con destino florencia, en el cual tambien viajaban mis padres alvaro mateus y maria romero quienes se encontraban en la sala de espera en la 1ra fila junto al cubiculo desde las 08:30 A.M. APROX. con quienes me encontré a las 09:30 am una vez llegué del vuelo procedente de monteria, me acerqué al cubiculo a preguntarle al funcionario sobre el vuelo a florencia y me dijo que estaba retrasado. Le pregunté para que horas estaba prevista el vuelo y me dijo que aprox para las 12:30 horas, que el avion venia de popayan, pero que apenas aterrizara definian si la tripulacion continuaba o la cambiaban, entonces le pregunte 2 veces mas a que horas despegaba el avion, y me informó lo mismo. Volví a preguntarle a que horas debia estar en sala y dijo a las 11:05 horas, y mas o menos a esa hora se iniciaba el abordaje porque los vuelos estaban retrasados. Nos dirigimos a una cafeteria ahi junto, y llegamos a la sala a las 11:05 horas cuando el vuelo aparece cerrado, cuando le hice el reclamo al funcionario cristian agachó la cabeza y dijo el vuelo esta cerrado y ustedes no llegaron, le hice el reclamo de la mala informacion que nos dió y dijo que eso no era culpa de él. En ese instante llegó otro funcionario al ver el error del funcionariocristian nos reprogramó el vuelo para el día de mañana domingo 18 de diciembre a la misma hora, y le aclaré que la culpa es del funcionariode aliadi cristian por que no nos suministró la informacion correcta." (...) SIC

Conforme lo relatado por la usuaria, se requirió a la aerolínea, quienes informaron que: "pasajero se presenta a tomar vuelo, este presenta retraso de 40 minutos, se les informa a los pasajeros no abandonar la sala porque el abordaje puede empezar en cualquier momento, pasajeros se van a comer y cuando vuelven el vuelo ya estaba cerrado, pasajero se pone en actitud

Página | 1

disruptiva, se le genera un cambio de itinerario, este lo utiliza sin presentar novedad”, así las cosas, los pasajeros deben presentarse al aeropuerto para vuelos internacionales, con al menos dos horas de anticipación, y para vuelos nacionales con menos de 1 hora de antelación, de acuerdo a lo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia o conforme lo estipule la aerolínea en su contrato de transporte.

2. Que los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

**3.10.2.20. 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.*

**3.10.2.20.1.** *Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.”*

Lo anterior quiere decir que el pasajero debe presentarse con el tiempo establecido por la aerolínea para realizar los procedimientos que son necesarios y así embarcar el vuelo, en caso de la aerolínea no indique algún término se aplicará el establecido en los RAC, que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales, en caso de que el pasajero no se presente en el término indicado la aerolínea puede disponer del cupo del pasajero y en todo caso si el pasajero quiere utilizar la reserva deberá cancelar unos sobrecostos para que se active nuevamente la misma.

3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, 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.”*

En consecuencia de lo anterior, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencia incumplimiento de lo establecido en la

normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por parte de la aerolínea, toda vez que fue el pasajero el que no se presentó en la sala de abordaje a la hora indicada, lo que originó que perdiera el vuelo, cabe precisar que el vuelo si bien tiene una hora de salida, no quiere decir que el vuelo se vaya a cerrar a esa hora, es decir, se cierra siempre antes de la hora indicada de despegue teniendo en cuenta los diferentes protocolos y procedimientos para iniciar el rodaje de la aeronave, es por tal motivo que se recalca que el usuario debe presentarse en el tiempo indicado para que no se presenten este tipo de situaciones.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez

