

Bogotá, 05-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120717151**

Fecha: 05-09-2024

Señor(a)

**Javier Hidalgo Castañeda**

javier@lasanta.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja radicada con el No. 20225341421452.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea AVIANCA S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el archivo de la misma.

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

De acuerdo con los hechos manifestados en la queja:

*"Compré un tiquete de transporte en la ruta Bogotá - Rio Negro para el día 15 de septiembre de 2022 con regreso el 19 de septiembre de 2022. El 9 de septiembre llamé para modificar el vuelo y me señalaron que no me modificarían el vuelo y que no me devolverían mi dinero, lo que es un abuso y un robo pues el tiquete costó casi 400 mil pesos. Exijo que me devuelvan mi dinero....".*

Es así como la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la información aportada y a partir del análisis fáctico se evidencia que la usuaria adquirió una tarifa XS la cual solo permite llevar equipaje de mano y los pasajeros se presentaron con exceso de equipaje, razón por la cual, el pasajero deberá asumir el costo adicional para que pueda ser transportado en la bodega.

### **"3.10.3.1. Tipo de equipaje**

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.”

Usted como usuaria del sector transporte tiene derecho a recibir información clara y veraz sobre los términos y condiciones del servicio; así mismo, tiene el deber de informarse, sobre los servicios de transporte, a fin de que pueda elegir libremente el servicio a contratar y cumpla con las obligaciones que tiene como usuario.

Así las cosas, 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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado

---

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.”  
(Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, 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**

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

Proyectó: Amira Juliana Támara Qui 