

Bogotá, 05-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120718031

Fecha: 05-09-2024

Señor(a):

Daniel Fernando Vargas Chaparro

danvargascol@gmail.co

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341864352

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 20229100816021 del 31/1/23 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20235342019232 del 18/08/23, indicando que:

" Pasajera Adquiere reserva el 04 de abril, para viajar e 11 de mayo, sin embargo, el día del vuelo se presenta una novedad operacional de causa externa, razón por la cual se reacomoda el pasajero para el próximo vuelo, ellos no utilizan ese trayecto y lo dejan abierto, el día 01 septiembre se le indica que no se puede realizar el reembolso o reconocimiento de valor pagado con contratos externos." [Sic]

2. Que el numeral 3.10.1.6., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

"3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior."

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.

No obstante, pueden presentarse situaciones que afecten la reserva acordada, ante lo cual será obligación de la aerolínea o agencia de viajes notificar dicho suceso por el medio más rápido al pasajero, a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo. En el evento de no realizarlo con la referida anticipación, podrá verse la aerolínea en la obligación de compensar al pasajero, exceptuando los cambios o modificaciones que surjan por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que no sean atribuibles a la aerolínea.

3. 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.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.»

4. 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).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que la causa que motivó la demora se originó por condiciones operacionales no atribuibles a la aerolínea, adicionalmente, de conformidad con las evidencias aportadas por la aerolínea se le dieron opciones al pasajero para hacer uso de su reserva.

En este sentido es importante mencionar que, al ser una causa no atribuible a la aerolínea, no es posible generar una oferta de compensación por la situación presentada. La única alternativa a la cual nos podíamos acoger, era realizar la reprogramación en el próximo vuelo con disponibilidad, razón por la cual, se asigna el nuevo itinerario para abordar a las 14:30.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el trayecto Pereira – Bogotá del 11 de mayo 2022, se encuentra sin utilizar, en este caso solo es posible solicitar los impuestos del mismo debido a las condiciones de la talla adquirida y la causa de la afectación, sin embargo, este quedara sujeto a validación y aprobación por el área encargada.

Por otra parte, no podemos hacernos cargo de contratos adicionales adquiridos por fuera del tratado aeronáutico inicial establecido y aceptado con Avianca, lo que quiere indicar que la aerolínea no asumirá cargos, penalidades ni responsabilidades por pérdida de compromisos adicionales, como lo pueden ser aéreos, marítimos, terrestres, hotelería y turismo.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea, 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.

Por lo anterior se procederá con la notificación al accionante y el 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, 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 