

Bogotá, 03-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120118451**

Fecha: 03-03-2025

Señora:

**Katherine Ortiz**

katherin5660@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No 20245341455952.

Respetada Señora Katherine:

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 (en adelante la empresa), 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.** De acuerdo con la PQR, el usuario informó los siguientes hechos:

“AV9215 el día sábado 3 de agosto tenía un vuelo de Bogotá - Cali programado 7:40 p.m. a la cual llegue 7:20 p.m. 20 minutos antes de la salida permitida del vuelo, luego la señorita me dice que el vuelo ya ha cerrado las puertas, baje a conexiones nacionales hable con el chico para reprogramar mi vuelo y pregunto a que horas cerraban las puertas del avión donde el me indica que a las 7:10 p.m. ya las puertas estaban cerradas, se supone que en un lapso de tiempo para abordar de 20 minutos lo cual a las 7:10 ya estaban cerradas las puertas, pierdo mi vuelo donde me toco pagar penalización para poder llegar a mi destino, gracias. Por favor espero una respuesta a este caso”.

**2.** Es pertinente traer a colación el numeral 3.10.2.20., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), el cual señala que:

«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.** Por otra parte, el numeral 3.10.2.22., de los RAC, indica:

«3.10.2.22. 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.»

Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.

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.» (Subrayado fuera del texto original).

Del marco normativo expuesto anteriormente, se concluye que:

Es obligación del pasajero presentarse en el aeropuerto de salida (origen –

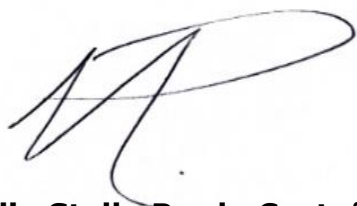
destino) y realizar el chequeo en los tiempos indicados por la aerolínea. Igualmente, deberá acatar las instrucciones del transportador cuando se encuentre en la sala de embarque designada para el abordaje, procediendo a dicho acto cuando se le indique.

Ahora bien, frente al caso concreto se encuentra demostrado, tal como el usuario lo indicó en su queja, que la hora de arribó al aeropuerto no cumplió con las políticas establecidas por la aerolínea, es decir, llegar con al menos una hora de antelación a la hora prevista para el vuelo, lo que ocasionó que no logran abordar la aeronave.

Conforme lo anterior, esta entidad no puede determinar que el actuar de la empresa resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y, en consecuencia, no se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de ésta.

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.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Maria Camila Hernández

