

Bogotá, 25-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120104211**

Fecha: 25-02-2025

Señor(a):

Diana Yazmín Montes Escobar

mariaconsuelomesa@yahoo.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20235342724962

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 EASYFLY S.A. - CLIC AIR 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 lo siguiente:

- 1) Conforme los archivos adjuntos en la queja, se evidencia que la demora del vuelo con ruta Pereira - Bogotá, estuvo relacionadas con autorizaciones de salida y aterrizaje del aeropuerto el Dorado, razón por la cual no es imputable a la aerolínea y en ese sentido, las condiciones no eran favorables para operar bajo los estándares de seguridad, por tanto, no era predecible e imputable a la aerolínea.
- 2) 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... "

De acuerdo con, lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

Página | 1

"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).

Conforme a lo indicado anteriormente, cuando se cancele o demore la iniciación del vuelo por causas no atribuibles a la línea aérea, el usuario podrá optar por solicitar el reembolso total de su tiquete sin que se le aplique penalidad alguna, o acogerse a la solución que de acuerdo con el inconveniente presentado plantee la aerolínea, quién en todo caso, no será responsable por la tardanza que ocurra hasta el inicio del rodaje.

En este caso, se evidenció que la causa de la demora se originó por condiciones no favorables imprevistas y no atribuibles a la aerolínea, por lo que la aerolínea no se encontraba obligada a suministrar compensaciones a sus pasajeros.

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 y 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: Sonia Milena Silva Duarte 