

Bogotá, 06-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120125111

Fecha: 06-03-2025

Señora

Gloria María Arias Guarín

gloriamariaariasguarin@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de los radicados No. 20235341628542.

Respetada Señora Gloria;

Conforme a la queja presentada mediante el radicado del asunto, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Aerorepública S.A. – Compañía Colombiana de Aviación – Copa Colombia S.A., y/o Wingo, le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el ARCHIVO de la misma.

Ahora, como resultado del análisis efectuado, se resuelve que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos por usted puestos en conocimiento, infrinjan los supuestos normativos que rigen la aviación civil comercial, particularmente en materia de protección de los derechos de los usuarios en pro del interés general. Por lo expuesto, esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

Para tomar esta determinación, se consideró que la PQRD se basa en su inconformidad frente al no haber podido abordar el vuelo. Esta disconformidad fue analizada a la luz del numeral 2.1. del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011¹, el cual señala que es deber de los usuarios:

"2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con el adecuado uso o consumo, conservación e instalación." Subrayado fuera del texto original.

El primer hecho probado en las indagaciones es que entre usted y la aerolínea se suscribió un contrato de transporte aéreo, que se rige por la Ley y por las cláusulas que lo componen. El contrato implementado por la aerolínea se caracteriza por ser un contrato de adhesión, lo que impone a la empresa la

obligación de informarle al usuario, previo a la compra del tiquete las principales cláusulas de éste, de manera clara, oportuna, veraz e idónea.

No obstante, esta situación también le impone al usuario el deber de informarse. En otras palabras, instruirse acerca de la calidad del servicio, así como analizar las instrucciones para que el servicio de transporte se pueda prestar para el trayecto y horario señalado, bajo estándares de calidad y de acuerdo con las condiciones ofertadas por la empresa. En otras palabras, el usuario debe conocer las condiciones impuestas por la sociedad para cumplir de manera satisfactoria el servicio.

Ahora bien, el numeral 3.10.2.21. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC- señala:

“3.10.2.21. Identificación del pasajero El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos.

Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación.”

Articulado que reafirma la obligación del usuario frente a la presentación con el lleno de los requisitos establecidos para efectuar el vuelo, más aún cuando de menores de edad se trata (menores de 18 años).

En el marco de lo expuesto, al examinar los elementos probatorios recaudados durante las indagaciones, esta Dirección constató que las usuarias no cumplían con los requisitos para efectuar el proceso de abordaje, ello de acuerdo a los términos y condiciones aceptados al momento de efectuar la compra, por lo que no existe mérito para adelantar investigación alguna por la inconformidad en estudio.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes. Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

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 - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^G