

Bogotá, 12-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120140141

Fecha: 12-03-2025

Señora

Luisa Fernanda Tejada Cendales

tejadaluisa2@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de los radicados No. 20235341613902.

Respetada Señora Luisa;

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 Empresa Aerorepública S.A. – Compañía Colombiana De Aviación – Copa Colombia S.A., y/o Wingo (aerolínea), 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 determinación se adoptó teniendo en cuenta que del análisis correspondiente se evidenció que, los motivos que ocasionaron las novedades en la programación del vuelo objeto de inconformidad, obedecieron a circunstancias de fuerza mayor y/o caso fortuito, presentadas directamente en el aeropuerto y relacionadas con una falla técnica, reportada momentos antes de la iniciación del vuelo, hecho que no permitió notificar con antelación a los pasajeros.

Ahora bien, frente a lo anterior resulta oportuno tener en cuenta lo estipulado en los numerales 3.10.2.13.1 y 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC- que señalan:

“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.

(...).

"3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(...)

(g) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:

- (1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.*
- (2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador.*
- (3) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador.*

Para efectos de determinar el valor de la compensación por un solo trayecto, se multiplicará el precio total pagado del tiquete por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total."

Así las cosas, se encontró debidamente probado que la aerolínea actuó conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, garantizando el derecho de los pasajeros y asumiendo las compensaciones a lugar, en razón a ello, la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea, por cuanto no se evidencian conductas que vayan en contra de los derechos de los usuarios del transporte aéreo; en consecuencia, se ordena el archivo de la queja.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

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_a