

Bogotá, 13-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120144071**

Fecha: 13-03-2025

Señor

**Julián David Morales Sánchez**

[juliandavidmoralesanchez@gmail.com](mailto:juliandavidmoralesanchez@gmail.com)

Asunto: comunicación archivo de su queja con radicados No. 20235342458582, 20235342554482, 20235342718702, 20235342738832 y 20235342963182

Respetado señor:

Con respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, presuntas, inconformidades en la oferta de servicios por parte del **Aerorepública S.A. – COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN – COPA COLOMBIA S.A., Y/O WINGO**, le indicamos que, luego de conocer su queja, procedimos a requerir a la aerolínea, mediante el radicado 20249120053941, el cual, fue respondido con radicado 20245340521182, del que se destacan los siguientes aspectos, a saber:

La reserva **J6MD6H** fue adquirida el 25 de abril de 2023 a las 11:49 p.m. (hora local<sup>1</sup>) a través de nuestra página web (IBE) para los pasajeros Julián David Morales Sánchez y Alejandra Silva Cardona con el siguiente itinerario:

- Vuelo: P5 7261 Cali—Bogotá del 08 de octubre de 2023 con hora de salida inicialmente programada para las 09:42 p.m.

J6MD6H Created 26APR23 4:49:15 By IBE			
Date	Action	Name	Segment
26APR23 04:49:15	Original Booking	Alejandra Silva Cardona	P5 7261 CLO- BOG 08-Oct 23 Sun 21:42 22:41 Sun 08-Oct 23 ADT
26APR23 04:49:15	Original Booking	Julian David Morales ...	P5 7261 CLO- BOG 08-Oct 23 Sun 21:42 22:41 Sun 08-Oct 23 ADT

Dicha reserva tuvo un valor total de \$199.800 COP que fue pagado en efectivo.

Payments							
Edit		Update		Undo			
Method	Payment Time Limit	Trans Status	TXN STATUS MODI...	Number	Cpn #	Payer Name/Issued To	Amount/Curr
DBIT		Approved		na*****		JULIAN DAVID MORALES S...	199,800 COP

El correo electrónico registrado en la reserva fue [juliandavidmoralesanchez@gmail.com](mailto:juliandavidmoralesanchez@gmail.com).

2222 BOG 08OCT23 2321			
26APR23 04:50:47	Receipt Email Notification	Email Message sent to juliandavidmoralesanchez...	Email Message sent to juliandavidmoralesanchez@gmail.com for Receipt

El día 27 de julio de 2023, los pasajeros de la reserva **J6MD6H** fueron notificados al correo electrónico registrado en la reserva, sobre un cambio de horario en el vuelo 7261 del 08 de octubre de 2023 con una nueva hora de salida programada para las 10:22 p.m.

Info@wingo.com	Servicio wingo	juliandavidmoralesanchez@gmail.com	IRROPS	Cambios en tu vuelo Wingo hacia Bogota	2023-07-27
----------------	----------------	------------------------------------	--------	--	------------



**Hola JULIAN DAVID  
presta atención a este correo**

Por razones operacionales nos hemos visto obligados a cambiar el horario de tu vuelo con destino a Bogota. Lamentamos los inconvenientes que esto pueda generar a tus planes de viaje. Por favor revisa la siguiente información para que vuelas sin contratiempos

**CÓDIGO DE RESERVA:  
J6MD6H**

The diagram shows a flight route from Cali (CLO) to Bogota (BOG) on October 8, 2023. The flight is operated by Wingo. The departure time from Cali is 22:22, and the arrival time in Bogota is 23:21.

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA
Cali	Bogota	DOM 08 DE OCT DE 2023	22:22	23:21

Ahora bien, el vuelo 7261 con ruta Cali—Bogotá del 08 de octubre de 2023 presentó una afectación operacional como consecuencia de las condiciones meteorológicas adversas que impedían la operación en óptimas condiciones de los vuelos precedentes, lo que a su vez ocasionó que se vencieran los tiempos de *duty* de la tripulación, es decir el tiempo en horas máximo por semana que por ley y convención colectiva debe volar el personal de la tripulación. Ello generó una serie de afectaciones, entre ellas, la demora de aproximadamente de tres horas y cuarenta minutos (3:40) del vuelo en el que viajarían los pasajeros de la reserva **J6MD6H**. Como se observará a continuación en los correos internos de reporte del incidente, la operación irregular es aetionada de manera progresiva buscando generar el menor impacto posible en la operación. Con la causa principal de la demora, (meteorología) se configuró una situación de fuerza mayor no imputable a la aerolínea.

**Correos internos de gestión de la operación irregular**

JM Javier Martinez Miranda (CM)  
 Para: DL-Wingo-Incidentes  
 Dom 08/10/2023 22:07

**INCIDENTE NIVEL: 0**

**Evento:** Desvió de los vuelos P5-7288 BOG SMR y P5-7280 BOG SMR a BAQ por mal tiempo en SMR.  
**Clientes:** 172 y 182  
**Aeronave:** HP1535(73U) y HP1537 (73U).  
**Descripción:**

- 18:05Z Capitán del vuelo 7280 envía mensaje de aeropuerto cerrado por mal tiempo en SMR. posible desvió a BAQ.
- 18:20Z Inicia desvió a BAQ .
- 18:34Z In en BAQ.
- 19:00z Reporte de SMR continua con mal tiempo.
- Duty de tripulación 22:15Z.
- 19:30z Se activa tripulación de reserva.
- Ofrecen vuelos para el envío de reservas 20:00z BOG BAQ; BOG SMR 23:15Z y 00:20Z.
- 20:00Z Reporte SMR mejora le visibilidad , con reporte de lluvia, se decide retrasar el vuelo 7280 BOG SMR para enviar tripulación de reserva a SMR para recuperar vuelo 7289 SMR BOG; DUTY 05:00Z.
- 21:03Z Cierre de puertas del vuelo 7280 Bog SMR( lleva trip de reserva).
- 21:30Z Se solicitan extensiones de aeropuerto de SMR y PEI hasta las 06:00Z.
- 21:40Z En comunicación con tripulación del vuelo 7288 en BAQ, se verifica condiciones en llamada telefónica con torre de control SMR, y nos informan que l aeropuerto aun continua con reporte de lluvia sobre la estacion; esta es la hora límite para salir BAQSMR por Duty.
- 22:10Z Vuelo 7280 inicia sostenimiento,
- 22:50Z Se realizan cambios operacionales dando prioridad al vuelo P5-7244 y P5-7245 BOG AXM BOG y demorando vuelo 7260 y 7261 BOG CLO BOG. ( AXM pista especial y cierre de aeropuerto 04:30Z)
- 00:00Z Inicia desvió a BAQ.
- 00:17Z IN BAQ.
- 01:29Z Cierre de puertas vuelo 7280 BAQ SMR. in SMR 02:04Z
- 01:30Z Se solicita adelantar el vuelo 7062 15min, se toma esta tripulación para realizar los vuelos P5-7260 y P5-7261 BOG CLO BOG . (DUTY 10:15Z)
- 01:36Z Cierre de puertas vuelo traslado BAQ SMR. In SMR 02:08Z
- 02:43Z cierre de puertas 7289.
- 02:44Z cierre de puertas 7281.

**Afectaciones:**

- P5-7281 SMRBOG DLY 04:24 hrs.
- P5-7289 SMRBOG DLY 07:49 hrs.
- P5-7244 BOGAXM DLY 01:17 hrs.
- P5-7245 AXMBOG DLY aprox. 0:100
- P5-7260 BOGCLO DLY aprox. 03:40hrs.
- **P5-7261 CLOBOG DLY aprox. 03:40hrs.**

pendiente mayor información .

**2. Indique la hora y el medio de notificación de la demora del vuelo y del tiempo estimado de solución y/o alternativas brindadas a los pasajeros, allegando el soporte probatorio.**

En atención a que la afectación descrita ocurrió de manera sobreviniente, no fue posible anticipar con más de veinticuatro (24) horas que este vuelo en específico se vería afectado pues como ya se mencionó el motivo de la demora fue imprevisible y no previamente planificado por Wingo. Esta excepción de notificar a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo cuando se presenten situaciones imprevisibles está contemplada por el RAC 3.

**3. Informe exactamente cuánto tiempo transcurrió desde la hora previamente programada de salida, hasta la hora de salida real del vuelo. Remita soporte que sustente su respuesta.**

El vuelo 7261 del 08 de octubre de 2023 con ruta Cali—Bogotá tenía una hora de salida inicialmente programada para las 10:22 p.m. Sin embargo, por los motivos previamente expuestos, como se evidencia en el soporte antes aportado, el vuelo sufrió una demora total de tres (3) horas y cuarenta (40) minutos, siendo la nueva hora de salida a las 02:02 a.m. del 09 de octubre de 2023.

**4. Informe si se realizó el reembolso del valor del ticket al pasajero o si se le entregó alguna compensación. En caso afirmativo, describa el valor o la compensación entregada y la fecha.**

Como ya fue explicado, la situación que ocasionó la demora en el vuelo 7261 del 08 de octubre de 2023 es ajena a la aerolínea y considerada de fuerza mayor por su carácter imprevisible e irresistible. De acuerdo a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en estos eventos la aerolínea se exonera de responsabilidad unicamente realizando el reembolso del valor del trayecto afectado.

**“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.”*

Pese a lo anterior, como un gesto de servicio, los pasajeros afectados, incluyendo a los de la reserva **J6MD6H** fueron compensados con alimentación, pues evidenciamos que les fue entregado un refrigerio. El listado completo con las firmas de los pasajeros que recibieron la compensación junto con la factura de compra, se allega en el **Anexo 1**, en donde en los numerales 113 y 167 se observa la firma de los pasajeros en mención.

113	MORALES SANCHEZ	JULIAN DAVID	
167	SILVA CARDONA	ALEJANDRA	

Por otro lado, en este caso no se realizó el reembolso del trayecto afectado de la reserva en mención, en vista de que los pasajeros optaron por abordar el vuelo en su nueva hora de salida como se evidencia en el siguiente soporte, en donde el estado de la reserva **J6MD6H** se refleja como abordada (*Boarded*) por los dos pasajeros:

Last Name	First Name	Confirm	Book Date	Dep Date	Flt Num	RBD	Orig	Dest	Status
MORALES SA...	JULIAN DAVID	J6MD6H	26APR23 4:49:15	08Oct23	P5 7261	L	CLO	BOG	Boarded
SILVA CARDO...	ALEJANDRA	J6MD6H	26APR23 4:49:15	08Oct23	P5 7261	L	CLO	BOG	Boarded

**5. Explique cómo atendió la queja del pasajero. Remita copia del historial del caso, de las respuestas brindadas y de los soportes que corroboren lo indicado.**

Evidenciamos que los pasajeros de la reserva **J6MD6H** no se contactaron a través de ninguno de nuestros canales de atención ni presentaron PQRD alguna a través de nuestro formulario de contacto relacionada con los hechos expuestos en la queja que da lugar al presente requerimiento.

Así la situación, los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, prevén al respecto:

**“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.”

(...)

**“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.” (Cursiva y subraya ajenas al texto original)

A partir del análisis fáctico y jurídico no fue posible determinar que la conducta de la aerolínea infringiera los fundamentos normativos que rigen el servicio de transporte público aéreo de pasajeros, es decir, su actuar se ajusta a los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, por lo cual, no es posible abrir una investigación formal, en salvaguardia del interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

**“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. (...)**

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).

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 del interés

general de los usuarios del Sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto en favor de una persona determinada.

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 y allegando la documentación pertinente.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte  
Proyectó: Inti Alejandro Parra López

*Inti*