

Bogotá, 15-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120148831**

Fecha: 15-03-2025

Señor(a):

Luisa Fernanda Gomez

lufego20@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado No. 20235342886782.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado en referencia, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A 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, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1) De acuerdo al radicado del asunto, el usuario informo, entre otros hechos relevantes, su inconformidad ante la aerolínea, toda vez que tenía un vuelo programado y fue cancelado sin ninguna explicación de la aerolínea.
- 2) A través de radicado 20249120853711, se realizó requerimiento de información a la sociedad Avianca, la cual dio respuesta con radicado 20245341807912, informando y probando que las causas de la demora obedecieron a condiciones meteorológicas que no eran favorables para operar bajo los estándares de seguridad, por tanto, no predecible e imputable a esta.
- 3) 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

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023

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 mas 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.»

4) 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.

5) 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).

6) 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.

7) En este caso, se evidenció que la causa de la demora se originó por condiciones meteorológicas no favorables imprevistas y no atribuibles a la aerolínea, por lo que la sociedad Avianca no se encontraba obligada a suministrar compensaciones a sus pasajeros; así mismo, informó al aeropuerto de lo

sucedido con el vuelo para que se comunicara a los pasajeros de la novedad como se evidencia a continuación:

Flight data / Información del vuelo

Flight number/ Número de vuelo:	9843
Segment state/ Status del segmento	CNL
Departure Airport / Aeropuerto Origen	BOG
Scheduled Airport of Arrival / Aeropuerto de Llegada Programado	AXM
Actual Airport of Arrival / Aeropuerto de Llegada Real	AXM
Total Minutes of Delay in Departure / Total Minutos de Demora en Salida	-10
Local STD (Schedule Time of Departure)	09:00 PM 23 November 2023
Local ETD (Estimated time of Departure)	08:50 PM 23 November 2023
Local STA (Schedule time of Arrival)	10:04 PM 23 November 2023
Local ETA (Estimated time of Arrival)	09:54 PM 23 November 2023
Causa/ Causa	05:22 PM 23 November 2023
Message/ Mensaje	adverse weather conditions Apreciados viajeros, En este momento el aeropuerto de Bogotá presenta Condiciones meteorológicas adversas, lo que ha generado una demora en nuestro vuelo AV9843. Agradecemos su comprensión frente a esta condición fuera de nuestro control. Una vez seamos autorizados iniciaremos el proceso de abordaje. Les recomendamos no abandonar la sala. (CAUSA EXTERNA)

Por lo anterior, no se puede determinar que del actuar de Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de que presenten 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: Nathalia Andrea Osorio Gómez