

Bogotá D.C, 5 febrero 2026



20269120040121

5 febrero 2026

**Señora**

**Doris Celina Sánchez Villamizar**

**dorisanchezv@gmail.com**

SAN JOSE DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20255340166452.

Respetada Señora Doris:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de **Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.** es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte aéreo de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación lo siguiente:

*"Justo 3 horas y media antes de salir mi vuelo de la CDMX a Bogotá, AVIANCA notifica a través del correo electrónico que mi vuelo de Bogotá a Cúcuta, con código de reserva 39HZ5Z, había tenido un cambio. Me habían cambiado de mi vuelo original AV 9298, al vuelo AV5232 con salida a las 20:23 de Bogotá. Este cambio repentino de parte de la aerolínea me representaba esperar un poco más de 4 horas adicionales en el aeropuerto de Bogotá, y dado que vendría de un vuelo nocturno de casi 5 horas de duración, y debido a mi condición de salud a mis 64 años, pedí a la representante de atención al pasajero que me atendió en el counter de AVIANCA del aeropuerto Int. Benito Juárez que, si finalmente me iban a cambiar de vuelo, que este fuera por uno que saliera a una hora similar del original o antes, pero no tarde en la noche, ya que iba a estar demasiado agotada para esperar más de 4 horas adicionales a lo previsto para el vuelo a Cúcuta.*

*La representante de atención al pasajero que me atendió me informó que eso lo podría arreglar al llegar al aeropuerto Int. El dorado, pues ella no podía hacer nada al respecto. Con esto en mente, abordé el vuelo con destino a Bogotá. Una vez en el aeropuerto Int. EL dorado, comuniqué la situación a una representante de atención al pasajero del counter de AVIANCA. Ella comprendió y me asignó al vuelo AV9428, con salida a las 10:00. Al hacer el check-in de la maleta que iba en bodega, se me cobró por exceso de equipaje, el cual pagué sin problema. Sin embargo, aunque yo había hecho la compra del servicio de*

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024

*silla "Premium", como queda constatado en el proceso que se realizó bajo el código de solicitud #15701712, me asignaron a un asiento de la categoría "Economy" (...)"*

2. Que por medio del radicado 20259120122411, se procedió a requerir a la empresa para que se manifestara sobre los hechos que dieron origen a su queja; posteriormente la aerolínea allegó respuesta por medio del radicado 20255340421282, en donde indicó lo siguiente:

*"(...) Le informamos que se ha confirmado que la cancelación de su itinerario de vuelo AV9298, con ruta Bogotá-Cúcuta, programado para el 09 de noviembre de 2024, se debió a condiciones meteorológicas adversas en el aeropuerto de Pereira. Como resultado, se ha procedido a la reprogramación para el vuelo AV9428.*

*Comprendemos el malestar que esta situación le ha ocasionado; sin embargo, los itinerarios publicados, horarios de vuelo, tipo de avión, asignación de asientos y detalles similares que se reflejan en el tiquete o en la reserva están sujetos a cambios sin previo aviso, y no podemos garantizar que no se presenten eventualidades operacionales.*

*Se ha identificado que el asiento que usted seleccionó no fue utilizado. Por lo tanto, procederemos con la devolución bajo el número 134-4203383334 por un monto de 58.800 COP. Le solicitamos amablemente que inicie el proceso de reembolso a través de nuestra página web, haciendo clic aquí y siguiendo el procedimiento detallado en el documento adjunto a esta notificación. (...)"*

3. De acuerdo con las manifestaciones de la aerolínea, cabe señalar lo siguiente:

- En cuanto a la cancelación del vuelo nos permitimos citar los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos - R.A.C. 3 - en 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. (Subrayado por fuera del texto original)*

Conforme a la información suministrada por la empresa, se determinó que la cancelación del vuelo obedeció a condiciones meteorológicas, las cuales no resultan atribuibles a la aerolínea. No obstante, esta procedió a reubicar a la usuaria en otro vuelo; sin embargo, dicho vuelo no fue aceptado por usted, razón por la cual solicitó a los funcionarios de la empresa en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá ser reubicada en una opción más próxima, solicitud que fue atendida, asignándosele el vuelo AV9428 con salida a las 10:00.

Así las cosas, al efectuarse la reubicación solicitada, las condiciones del vuelo inicialmente contratado se modifican, lo que implica que los servicios adicionales previamente adquiridos, como la selección de asiento, no necesariamente se conservan, en la medida en que las condiciones de la aeronave y la disponibilidad de los mismos pueden variar. En ese sentido, la aerolínea informó en la respuesta allegada, sobre la posibilidad de solicitar el reembolso del valor pagado por dicho asiento, al no haber podido ser utilizado por la usuaria.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

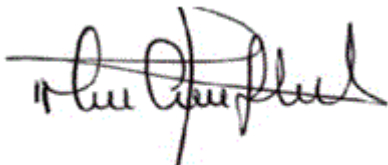
**"ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también 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 de texto)**

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



**MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES**  
**COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES**  
**GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 27/marzo/2026 08:36:23 a. m.

**Hash: CEE-3025557c64e96054b6b1b5abda7a1432490e4076**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Liseth Carolina Bustamante Arrieta	lisethbustamante [05/febrero/2026 11:43:36 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [27/marzo/2026 08:36:23 a. m.]