

Bogotá D.C, 9 abril 2026



20269120193791

9 abril 2026

Señor

Wilson Herney Chavarro Jiménez

wchavarro@me.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20255340469332

Respetado Señor Chavarro:

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 la aerolínea Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR 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 Dirección, por manifestación del usuario, que el día 11 de abril de 2025, a las 21:00 horas, una trabajadora de la aerolínea Clic informó en la sala de espera que el vuelo no había salido de Bogotá debido al mal tiempo. Asimismo, indicó que el Aeropuerto Santiago Pérez Quiroz de Arauca tiene restringida la operación de vuelos después de la medianoche y que se estaban realizando gestiones para que la aeronave llegara a la 1:00 de la madrugada del 12 de abril.
2. Conforme a lo relatado por el usuario, se procedió a realizar un requerimiento a la aerolínea, la cual respondió que:

“(...) El vuelo en mención presentó una afectación causada por restricciones generadas como consecuencia del alto tráfico en varios aeropuertos donde operamos, adicionalmente factores climáticos como fuertes vientos de cola y por último el cierre de operaciones aéreas en el Aeropuerto de la ciudad de Arauca.

La suma de estas diferentes causas, desencadenaron en que la aeronave y la tripulación programada para operar este vuelo, sobrepaso el tiempo de DUTY estipulado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC. El DUTY corresponde al período de tiempo que la tripulación está disponible para el desarrollo de la operación aeronáutica. Al alcanzarse el tiempo máximo como consecuencia de los

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

factores externos, la compañía se ve obligada a realizar el cambio operacional y reprogramar el vuelo para el día 12 de abril de 2025.

El pasajero no aceptó esta reubicación y decidió dejar los tiquetes abiertos para ser reutilizados en otra oportunidad, incluso se autorizó cualquier cambio sin costo, menos de nombre (...).”

3. Que los reglamentos aeronáuticos establecen que:

“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.”

Teniendo en cuenta la norma precitada, en caso de cancelación, interrupción o demora por razones de fuerza mayor o por condiciones meteorológicas, el transportador quedará exonerado de responsabilidad, limitándose a la devolución del precio del tiquete. No obstante, según lo manifestado por la aerolínea, el pasajero decidió dejar los tiquetes abiertos para ser utilizados en otra oportunidad.

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

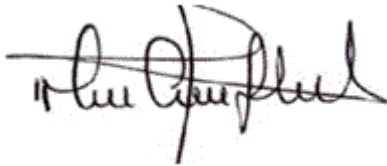
«Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también 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.» **(Negrita fuera del texto original).**

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: 13/abril/2026 11:35:40 a. m.

Hash: CEE-f527173ed67efe030e2e1bcb78d8352bb2f1f66f

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Adriana del Pilar Escobar Quintero	adrianaescobar [09/abril/2026 04:49:06 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [13/abril/2026 11:35:40 a. m.]