

Bogotá, 26-05-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120393391

Fecha: 26-05-2023

Señor(a)

Gloria Yineth Hernández Vásquez

yinethhernandezcasquez@hotmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con el radicado No. 20215341106932.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la ejecución del contrato de transporte suscrito, y frente a lo cual 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 con la queja presentada, la usuaria informó lo siguiente:

“MI RECLAMACION EN PORQUE EL DIA 03/07/2021 TENIA UN VUELO CON DETINO BOGOTA- COLOMBIA A MADRID ESPAÑA CON LA COMPAÑIA IBERIA COMPRE TRES VUELOS PERO POR PROBLEMAS CON LA DOCUMENTACION REQUERIDA PARA MIGRANTES MI HIJA MENOR NO PUDDO VIAJAR YO COMO MADRE Y TUTORA DE LA MENOR ME ACERQUE AL AEROPUERTO DE EL DORADO EN LAS OFICINAS DE IBERIA Y EXPUSE MI CASO Y ME DIO QUE NO HABRIA PROBLEMA EN HACER LA CONGELACION DEL VUELO” [SIC].

2. Que, mediante respuesta allegada por la aerolínea vigilada al requerimiento de información remitido por esta Dirección, indicó que el 09 de julio de 2021 la usuaria solicitó la creación de un bono equivalente al monto del tiquete de

su hija, ASHLY JOHANA FRANCO HERANDEZ, cuya prueba PCR por Covid había arrojado resultado positivo, lo cual impidió que la pasajera pudiera abordar el vuelo. De igual forma, la aerolínea informó que notificó a la usuaria sobre el voucher que se evidencia en la siguiente imagen:

BONO	VALOR	PASAJERO
TTJMB52395535461IP	1583590 COP	ASHLY FRANCO HERNANDEZ

Información de tu bono	
Identificador de tu bono	TTJMB52395535461IP
Saldo restante	1 583 590,00 COP
Fecha de caducidad	24/08/2022
Compañías aéreas disponibles	Iberia Regional Air Nostrum, Iberia, Iberia Express, LEVEL, Vueling, British Airways. Conexiones permitidas con otros operadores
Fecha límite para volar (Regreso)	31/08/2022
Número de usos restantes	Sin límite hasta consumir saldo
Uso de tu bono	-

3. Que no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de estar informado y portar los documentos que son necesarios para poder viajar e ingresar a los países de destino, tal y como lo indica el artículo 3.10.2.21 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, el cual dispone:

"3.10.2.21. Identificación del pasajero.

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos, si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación"

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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"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."

En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa contra Iberia Líneas Aéreas De España S.A.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios 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,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Ríos 