

Bogotá, 14-11-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239121005631

Fecha: 14-11-2023

Señor(a)

Diana Carolina Luengas Montaña

u.ifer25@hotmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con No. 20235341824522.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio público de transporte por parte de la sociedad referenciada en la PQR, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

La Superintendencia de Transporte, analizó la información aportada y allegada, evidenciando que no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra un 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 y evitar contra tiempos antes, durante y después del viaje, 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”

Por consiguiente, todo usuario del sector transporte tiene derecho a recibir información veraz, clara y oportuna de las empresas inmersas en la prestación de los servicios de transporte. Por ende, es importante que tenga conocimiento sobre las condiciones y requisitos que exige la empresa transportadora y/o las autoridades migratorias para la salida e ingreso al país destino.

Por su parte, usted tiene el deber de informarse sobre los requisitos exigidos por la aerolínea, y presentar documentos que se encuentren actualizados y vigentes, para evitar inconvenientes antes, durante y después del viaje.

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."

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte

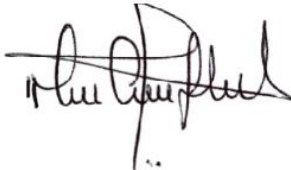
¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas² en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

En consecuencia, de lo anterior 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.

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,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares (E)
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez



² Decreto 2409 de 2018, artículo 12.