

Bogotá, 05-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120562271**

Fecha: 05-07-2024

Señora:

**Barbara Furtado**

[entidades+ld-78243@juzto.co](mailto:entidades+ld-78243@juzto.co)

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341868312.

Respetada señora Barbara:

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines (aerolínea), 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Ahora, como resultado del análisis efectuado, se resuelve que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos por usted puestos en conocimiento, infrinjan los supuestos normativos que rigen la aviación civil comercial, particularmente en materia de protección de los derechos de los usuarios en pro del interés general. Por lo expuesto, esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

Para tomar esta determinación, se consideró que la PQRD se basa en su inconformidad frente al no haber podido abordar el vuelo. Esta disconformidad fue analizada a la luz del numeral 2.1. del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011<sup>1</sup>, el cual señala que es deber de los usuarios:

*" 2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con el adecuado uso o consumo, conservación e instalación." Subrayado fuera del texto original.*

El primer hecho probado en las indagaciones es que entre usted y la aerolínea se suscribió un contrato de transporte aéreo, que se rige por la Ley y por las

cláusulas que lo componen. El contrato implementado por la Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines se caracteriza por ser un contrato de adhesión, lo que impone a la empresa la obligación de informarle al usuario, previo a la compra del tiquete las principales cláusulas de éste, de manera clara, oportuna, veraz e idónea.

No obstante, esta situación también le impone al usuario el deber de informarse. En otras palabras, instruirse acerca de la calidad del servicio, así como analizar las instrucciones para que el servicio de transporte se pueda prestar para el trayecto y horario señalado, bajo estándares de calidad y de acuerdo con las condiciones ofertadas por la empresa. En otras palabras, el usuario debe conocer las condiciones impuestas por la sociedad y las demás entidades para cumplir de manera satisfactoria el servicio.

Ahora bien, el numeral 3.10.2.21. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC- señala:

*“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.”*

Articulado que reafirma la obligación del usuario frente a la presentación con el lleno de los requisitos establecidos para efectuar el vuelo y/o poder ingresar al país de destino, esto teniendo en cuenta que las políticas son establecidas por de manera independiente por cada uno de los países.

En el marco de lo expuesto, al examinar los elementos probatorios recaudados durante las indagaciones, esta Dirección constató que el pasajero no cumplía con el lleno de los requisitos, por lo que no existe mérito para adelantar investigación alguna por la inconformidad en estudio.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes. Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como

consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Finalmente, en caso de presentarse 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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez 