

Bogotá, 14-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120658231**

Fecha: 14-08-2024


Señor:  
**Francisco Santos**  
No registra

Asunto: Respuesta a la publicación de la red social X del 13 de mayo de 2024

Respetado señor Santos:

La Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios tuvo conocimiento a través de la red social X, de algunas inconformidades con relación a la cancelación de vuelos de Santa Marta a Bogotá, la cual se detalla a continuación:

Cuenta de X	@PachoSantosC
Fuente Tweet:	<a href="https://x.com/PachoSantosC/status/1790060905390088478">https://x.com/PachoSantosC/status/1790060905390088478</a>
Fecha de consulta:	13 de mayo de 2024



<sup>1</sup> Publicación de X

Conforme a la queja presentada mediante la red social X, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad JETSMART AIRLINES S.A.S. 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 a la publicación realizada, usted informó, entre otros hechos relevantes, su inconformidad ante la aerolínea, toda vez que a los pasajeros del vuelo 5171 de la aerolínea estudiada, que viajaban de Santa Marta a Bogotá, se les informó una hora antes de la salida que el vuelo estaba cancelado, que la reprogramación sería hasta el miércoles y que la aerolínea tenía la obligación de reubicarlos en otros vuelos o, en su defecto, trasladarlos desde Barranquilla
2. A través de radicado 20249120422181 del 16 de mayo de 2024 se realizó requerimiento de información a la sociedad Jetsmart Airlines S.A.S., la cual dio respuesta con radicado 20245341192612 de 13 de junio de 2024, informando y probando que la causa de la cancelación obedeció a un incidente imprevisto afectó la seguridad operacional de la aeronave debido a que un rayo impactó en una de sus alas. Este tipo de eventos puede tener un impacto considerable en la integridad estructural y en los sistemas electrónicos del avión, por tanto, no predecible e imputable a esta.
3. Que el numeral 3.10.2.13.1., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia señala 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.*

*Si una vez comenzado el viaje este se interrumiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado*

*a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

*También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.»*

4. Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.
5. 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 serian procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.» (Subrayado fuera del texto original).*

6. Conforme a lo indicado anteriormente, cuando se cancele o demore la iniciación del vuelo por causas no atribuibles a la línea aérea, el usuario podrá optar por solicitar el reembolso total de su tiquete sin que se le aplique penalidad alguna, o acogerse a la solución que de acuerdo con el inconveniente presentado plantee la aerolínea, quién en todo caso, no será responsable por la tardanza que ocurra hasta el inicio del rodaje.
7. En este caso, se evidenció que la causa de la cancelación se originó por causas de fuerza mayor no atribuibles a la aerolínea, por lo que la

sociedad Jesmart Airlines S.A.S., no estaba obligada a proporcionar compensaciones a sus pasajeros; sin embargo, decidió compensar a aquellos que aceptaron la alternativa ofrecida, proporcionándoles transporte terrestre hacia Cartagena para tomar otro vuelo, reubicación en el vuelo JA-5171 del 14 de mayo de 2024 o en otros vuelos con conexión, y brindándoles hospedaje y alimentación según correspondiera

En consecuencia, de lo anterior, se puede concluir que, de los hechos relacionados en su solicitud, no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y regulación migratoria.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez 