

Bogotá, 23-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120677751**

Fecha: 23-08-2024

Señora
Leidy Paola Castro
No registra

Asunto: Averiguación de oficio – Mascota de apoyo emocional.

Respetada señora Leidy Paola:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, tuvo conocimiento, a través de medios de comunicación de la presunta no prestación del servicio de transporte a la mascota de apoyo emocional (Hunter) y el presunto maltrato a la mascota el día 30 de junio de 2024, en la ruta Pereira – Bogotá por parte de las aerolíneas Jetsmart Airlines S.A.S. y Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A.

Frente a los hechos narrados por usted a los medios de comunicación, le informamos:

- 1.** La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través del radicado No. 20249120563181, solicitó información de una parte a la aerolínea Jetsmart Airlines S.A.S., con el fin de verificar la presunta no prestación del servicio de transporte a la mascota de apoyo emocional, los términos y condiciones adquiridos por la usuaria para su transporte y el de la mascota y como fueron comunicados.

Mediante radicado No. 20245341333382 el vigilado procedió a dar respuesta y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que:

- 1.1.** La usuaria no abordó el vuelo, teniendo en cuenta que se presentó fuera de los tiempos para abordar, así las cosas, los pasajeros deben presentarse al aeropuerto para vuelos internacionales, con al menos dos (2) horas de anticipación, y para vuelos nacionales con una (1) hora de antelación, de acuerdo con lo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia o conforme lo estipule la aerolínea en su contrato de transporte.

- 1.2.** Que los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

"3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3.10.2.20.1. *Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido."*

- 1.3.** Lo anterior quiere decir que el pasajero debe presentarse con el tiempo establecido por la aerolínea para realizar los procedimientos que son necesarios y así embarcar el vuelo, para el caso que nos ocupa el tiempo estipulado por la aerolínea es de dos (2) horas de anticipación, en caso de que la aerolínea no indique algún término se aplicará el establecido en los RAC, que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales.
- 1.4.** Así las cosas, cuando el pasajero no se presente en el término indicado, la aerolínea puede disponer del cupo del pasajero y en todo caso si el pasajero quiere utilizar la reserva deberá cancelar unos sobrecostos para que se active nuevamente la misma.
- 1.5.** De otra parte, respecto la presunta negación de embarque de la mascota de apoyo emocional (Hunter), Jetsmart indicó que para prestar el servicio de mascota se deben cumplir con las condiciones aceptadas al momento de la compra y que a su vez se encuentran publicadas en la página web de la aerolínea, las cuales son las siguientes:

- La mascota debe pesar máximo 10 kg (incluyendo el contenedor).
- La mascota deberá ir en un canil blando de 38x35x22 con suelo impermeable/absorbente.
- Solo se aceptará 1 mascota por canil la que además debe entrar de pie.

- 1.6.** Que el numeral 3.10.3.11., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

"3.10.3.11. Transporte de animales o mascotas.

No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo.

a) Tratándose de perros y gatos domésticos que sean tenidos como mascota o animal de compañía, que no representen ningún riesgo o molestia, estos podrán transportarse en la cabina de pasajeros, previa autorización del transportador con sujeción a las siguientes condiciones:

(...)

8. El peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta, no será superior a 10 Kg. (...)"

- 1.7.** Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como a su vez el pasajero está en la obligación de dar cumplimiento al numeral señalado anteriormente para el transporte de la mascota.
- 2.** De otra parte, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través del radicado No. 20249120563041, también solicitó información a la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A., con el fin de verificar los términos y condiciones adquiridos por la usuaria para el transporte de la mascota, los motivos por los cuales presuntamente la mascota (Hunter) estuvo más de cinco horas en bodega y las causas de cancelación del vuelo.

Mediante radicado No. 20245341333432 el vigilado procedió a dar respuesta y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que:

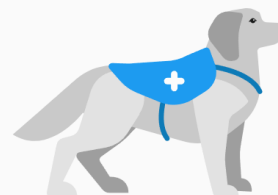
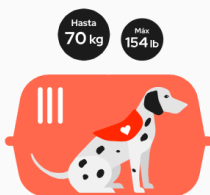
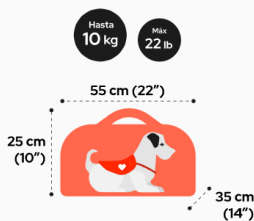
- 2.1.** Los términos y condiciones establecidos para el transporte de mascotas están publicados en la página web de la aerolínea, y también fueron informados a la usuaria al momento de la compra, los cuales señala que si la mascota pesa más de los 10 kg no podrá volar en cabina, sino que deberá viajar en bodega.



SuperTransporte

¿Que tipo de animales pueden volar?

Pueden volar perros y gatos. Conoce las condiciones que deben cumplir antes y durante el vuelo



Perros de soporte emocional

Son perros que acompañan a su dueño debido a una **condición emocional**.

- **Peso:** Si pesa hasta 10 kg (incluyendo el contenedor), podrá volar en cabina. Si pesa hasta 70 kg (incluyendo el contenedor), debe volar en bodega
- **Contenedor:** Para cabina, requieres un contenedor flexible (55x35x25 cm). Y para bodega un contenedor rígido.
- **Cantidad:** Podrás volar máximo con un (1) perro de soporte emocional.

[Conoce más](#)

Perros de servicio

Son perros con adiestramiento en **centros especializados y certificados**.

- **Peso:** Se aceptan perros de servicio sin importar su peso o tamaño, siempre que puedan ser ubicados sin obstruir la evacuación en la cabina.
- **Contenedor:** **No requieren del uso de un contenedor** para ser transportados en cabina.
- **Cantidad:** Podrán volar hasta dos (2) perros de servicio por pasajero.

[Conoce más](#)

Dado que la mascota no cumplía con las condiciones previamente informadas por AVIANCA para ser transportada en la cabina del avión, esto es, el peso superaba los 10 kilos, a la pasajera le fue comunicado de manera verbal en el counter del aeropuerto Internacional Matecaña la opción de que su mascota viajaría en bodega, siendo expresamente aceptada por la señora Castro.

2.2. Por lo anterior, nuevamente se trae a colación lo señalado por los Reglamentos

Que el numeral 3.10.3.11., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

"3.10.3.11. Transporte de animales o mascotas.

No se podrá llevar en la cabina de pasajeros de una aeronave, animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o para la salubridad, ni molestias para las demás personas a bordo.

b) Tratándose de perros y gatos domésticos que sean tenidos como mascota o animal de compañía, que no representen ningún riesgo o molestia, estos podrán transportarse en la cabina de pasajeros, previa autorización del transportador con sujeción a las siguientes condiciones:

(...)

8. El peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta, no será superior a 10 Kg. (...)"

Usted como usuaria del sector transporte tiene derecho a recibir información clara y veraz sobre los términos y condiciones del servicio; así mismo, tiene el deber de informarse, sobre los servicios de transporte, a fin de que pueda elegir libremente el servicio a contratar y cumpla con las obligaciones que tiene como usuaria.

- 2.3.** Respecto de los motivos por los cuales presuntamente la mascota (Hunter) estuvo más de cinco horas en bodega, Avianca manifestó que existen unas áreas definidas por la administración aeroportuaria, en donde se mantienen y resguardan los animales vivos que se transportan.

Para el caso del Aeropuerto Matecaña, el administrador Operadora Portuaria Aeropuerto Matecaña (OPAM S.A.S.) ha dispuesto una zona cubierta en la que permanecen los animales vivos, antes de ser cargados. Dichos animales son los últimos en ser cargados a la aeronave y son los primeros en ser descargados, para minimizar las condiciones que afecten su integridad.

- 2.4.** La aerolínea compartió los tiempos de manejo de la mascota, señalando que no estuvo en bodega más de cinco horas, conforme lo informó la usuaria, sino que la mascota estuvo a bordo del avión un poco más de dos horas, mismo tiempo en que estuvieron a bordo los pasajeros.

"14:47 aceptación en proceso de chequeo en módulo

15:39 Llegada a selección de equipajes

15:52 Cargado en transporte para embarque

16:01 Cargado en bodega del avión

16:16 El vuelo 9418 remolca

17:35 El vuelo 9418 regresa a plataforma para revisión técnica

18:11 Vuelo 9418 es cancelado

18:35 Mascota es entregada a su propietaria en banda de equipajes"

- 2.5.** Por último, respecto de la cancelación del vuelo, la aerolínea confirma que se trató de una causa interna, ya que el avión tuvo que ser sometido a **una inspección técnica no programada**, razón por la cual no es imputable a la aerolínea y en ese sentido, las condiciones no eran favorables para operar bajo los estándares de seguridad, por tanto, no era predecible e imputable a la aerolínea

- 2.6.** 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... "

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.

Sin embargo, se evidencia que la pasajera fue reubicada en el vuelo AV8512 del primero de Julio del 2024, le brindó asistencia hotelera tanto a la señora Castro como a la mascota, y le emitió una compensación por valor de \$100.000.

En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados, por los medios de comunicación, no se evidencia incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 