

Bogotá, 04-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120994541**

Fecha: 04-12-2024

Señor(a)

**Tamara García**

anllypaola.pt@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la PQRD No. 20235342363662.

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 **TURKISH AIRLINES INC.** 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:

En la queja presentada, usted manifiesta lo siguiente:

*"Teníamos vuelo con turkish Airline, Bogotá /Dubái con parada técnica en panamá y escala de 4 horas en Estambul , llegamos al aeropuerto 1:02 de la tarde a realizar el cheching de nuestro vuelo que era a las 4:45 pm hora de Colombia , a las 3:36 pm debido a que se fue la luz , en el aeropuerto ,quedo una sola perdona haciendo checking , pasamos y de inmediato nos pide tickets ida y regreso , reservación hotelera , pasaportes , dice que no podemos viajar oorw dl tickete de regreso aparecía como vacío y que nos daba 10 minutos para solucionar y nos brinda tan solo 3 minutos , cuando solucionamos dice que ya no nos atiende porque ya habían cerrado el chechink qud no había nada que hacer y wue el avión también estaba cerrado ,nos devuelve pasaportes , no nos brinda el nombre ni ninguna información ..." (SIC)*

Por lo anterior, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) No. 3, señala y ordena el deber que tiene el pasajero de presentarse con la documentación pertinente para el embarque del vuelo.

### **"3.10.2.21. Identificación del pasajero.**

Página | 1

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 lo tanto, 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 las autoridades migratorias del país que desea visitar, en su caso particular la obligación de presentar el tiquete de regreso que puede exigir tanto la aerolínea como las autoridades durante el recorrido e ingreso al país destino.

Lo anterior, es para evitar contra tiempos que puedan surgir antes, durante y después del vuelo.

Es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas<sup>2</sup> en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar reembolsos o indemnizaciones por daños y/o perjuicios, 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 nuevos 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,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez

