

Bogotá, 06-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120479791**

Fecha: 06-06-2024

Señora:

**Adriana Rivas**

Correo: Adriana.Rivas@assistcard.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225340824992.

Respetada señora Adriana:

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad JETSMART AIRLINES le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el derecho de protección a usuarios 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.

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

1. De acuerdo con la PQR, el usuario informó a esta Dirección, lo siguiente:

«Buenos días Envío estas líneas para hacer un reclamo, soy venezolana viviendo en Chile, fui a Medellín unos días de vacaciones con mi familia obviamente con aerolíneas jets mar, salí de Chile todo bien, pero al salir de Medellín en el counter de jets mar la señorita Valentina Sánchez Montoya supervisora me dice que no puedo viajar porque supuestamente hacía falta un documento de mi hijo la cual tenía todo en regla, le dije para cambiar el vuelo y me dijo que no lo hacía ella y que si quería viajar debería pagarle a ella algo extra, me parece una falta de respeto y seriedad haciendo que los clientes se vayan de esa aerolínea, me fui aerolínea Copa Airlines compre un nuevo pasaje y allí viaje sin ningún problema, obviamente tenía mis documentos en regla, exijo que me devuelvan el dinero.» (sic)

2. Que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020<sup>1</sup> establece:

---

<sup>1</sup> «Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica»

«Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, **reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.**» (Negrita por fuera del texto original)

3. 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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso." (Negrita fuera del texto original).

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea dio respuesta a la reclamación 16 de junio de 2022.

Por lo anterior es importante aclarar que si está buscando una indemnización económica debe hacerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o jueces de la república.

En consecuencia, no se cuentan con los presupuestos procesales para iniciar un proceso en materia sancionatoria administrativa, y en pro del principio de economía procesal es menester evitar el desgaste de la administración pues esta Dirección se encuentra imposibilitada para adelantar gestión adicional.

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.

Cordialmente,



[supertransporte.gov.co](http://supertransporte.gov.co)  
Calle 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

Página | 2

**PBX:** 601 352 67 00  
**Correo institucional:**  
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co  
atencionciudadano@supertransporte.gov.co  
**Línea Atención al Ciudadano:** 01 8000 915615

GD-FR-004  
V4 - 23-May-2023

## **Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Mauricio Villota *mauricio villota*