

Bogotá, 09-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120484601

Fecha: 09-06-2024

Señor(a):

Leidy Laura Cujor

cujorlaborin29@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225340902912

Respetado(a) señor(a):

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 Aerolínea EASYFLY S.A, 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.

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:

"Hoy sábado 25 de junio, a las 10am a la hora de realizar el Check-in con la aerolínea Easyfly, la chica que nos atiende de tez blanca pelo lacio negro, con peinado de cola de caballo; ubicada en el Pc, cuando se realizó el proceso de peso de equipaje para mí como usuario; hizo gestos incómodos por un exceso de 5 kilos y al momento de anexar otro equipaje con tono de incomodidad pregunta ¿otro? Las personas ubicadas en puesto de contacto directo con usuario deben procurar brindar una excelente atención, que genere gusto y confiabilidad, abstenerse de hacer gestos de inconformidad o incómodos para quien recibe la atención. pues en mi caso si se excede el peso se solicita pago de multa o dejar algo de mi equipaje, por ende, quien me atiende no debe mostrar incomodidad por lo que cargo."

2. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20229100604991 de 31 de agosto de 2022 se realizó requerimiento de información a la

Aerolínea EASYFLY S.A, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicado 20225341443972 de 15 de septiembre de 2022 indicando:

"La pasajera Leidy Laura Cujor, tenía un viaje programado para el día 25 de junio, en la ruta Apartado - Quibdó (vuelo No.9190) junto con 4 pasajeros más quienes registraron 8 piezas de equipaje por bodega con 72 kilos...No se recibe reclamación del pasajero ante la compañía por lo cual no se pudo otorgar una respuesta a su inconformidad."

3. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, establece lo siguiente:

"Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta."

4. 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).

Conforme a lo anterior, la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección al usuario es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte; Se protege todo aquello que esté relacionado con la

información, publicidad, promociones y ofertas anunciadas al usuario, el incumplimiento de horarios e itinerarios, la indebida prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Teniendo en cuenta que la superintendencia de transporte está facultada de vigilar, inspeccionar y controlar la prestación del servicio público de transporte aéreo, en cuanto a lo que en calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere; al tratarse los hechos de la queja, de situaciones ajenas a la prestación del servicio de la aerolínea o agencia conforme al transporte, teniendo en cuenta que la inconformidad es presentada al parecer por gestos realizados por la persona de la recepción del equipaje, no es posible por falta de competencia, aplicarle las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, sin embargo se traslado el caso a la aerolínea para lo pertinente.

Finalmente, en caso de que presente 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 y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Amira Juliana Tamara Quiroz

