

Bogotá, 12-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120492491**

Fecha: 12-06-2024

Señor(a):

**Silvana Burgos**

[silvana.burgos@contraloria.gov.co](mailto:silvana.burgos@contraloria.gov.co)

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341570902

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 Empresa JETBLUE AIRWAYS, 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. Conforme lo relatado por el usuario en la PQR del asunto, a través de radicado No. 20229100818801 de 24/11/2022 se realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta indicando el motivo de cancelación del vuelo, la fecha de notificación de la novedad a los usuarios y las soluciones ofrecidas así:

*"-El vuelo 1958 del 24 de septiembre de 2022 presentó un retaso que dio lugar a que el mismo fuese reprogramado para el día siguiente a las 00:15. En atención a esta circunstancia, y con el ánimo de dar solución pronta y oportuna a la usuaria, el mismo 24 de septiembre de 2022 JetBlue realizó todas las gestiones pertinentes para reubicar a la usuaria en el vuelo más próximo operado por otra aerolínea (Avianca)asumiendo como compañía los costos correspondientes. Además de reubicar a la usuaria en el vuelo más próximo de otra aerolínea, JetBlue realizó una compensación económica a la usuaria por valor de USD 250 expedidos a través de un Travel Bank que aquella podrá utilizar o redimir en servicios de JetBlue. JetBlue desconoce los supuestos*

*inconvenientes experimentados por la usuaria en cuanto a los vuelos operados por Avianca en la medida que se trata de un tercero cuya acción o inacción no puede comprometer la responsabilidad de la aerolínea.*

*-La usuaria fue reubicada en el vuelo más próximo disponible operada por otra aerolínea y, en adición a ello, recibió una compensación económica de USD 250 representados en un Travel Bank o vóucher de servicios que podrá redimir en productos ofrecidos por JetBlue.*

*-Anexo único: documento que consolida constancia de retraso del vuelo 1958 del 24 de septiembre, constancia de reubicación de pasajera y constancia de expedición de Travel Bank.” [SIC]*

2. Que el numeral 3.10.2.13.1, de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"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 interrumpiere 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 más 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”.*

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 lo son: hora, fecha, itinerario del vuelo y demás circunstancias.

No obstante, pueden presentarse situaciones que afecten la reserva acordada, ante lo cual será obligación de la aerolínea o agencia de viajes notificar dicho suceso por el medio más rápido al pasajero, exceptuando los cambios o modificaciones que surjan por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que no sean atribuibles a la aerolínea.

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).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que las causas que motivaron la demora del vuelo no le resultaron imputables a la aerolínea. No obstante, surgía para el transportador, entre otras obligaciones, la de informar a sus usuarios de las novedades acontecidas dentro del periodo de tiempo referido numerales atrás.

Por consiguiente, se logró evidenciar que la Empresa JETBLUE AIRWAYS que ofreció soluciones al pasajero y acorde con las evidencias aportadas por la empresa, el pasajero es reubicado en un vuelo de otra aerolínea y fue compensado con 250US adicionales por los inconvenientes causados.

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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**María Camila Hernández Morales**

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 