

Bogotá, 30-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120624361**

Fecha: 30-07-2024

Señor (a) (es)

Aaron de Jesús Rodríguez Herrera

adesespiritasantol7@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20245341060812

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado No 20245341060812, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades en el en la prestación de servicio por parte de la sociedad aerolínea IBERIA y frente a la cual le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el ARCHIVO de la misma.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, indica la usuaria: "(...) Mi persona compro mediante la App aplicación móvil de teléfono un boleto para viajar con pasaje aéreo caracas Madrid con tres semanas de antelación por internet pagando 554 euros de mi cuenta BBVA (España) para conseguir volar en el vuelo 6674 de Iberia Caracas - Madrid para el 21 /04/2024 (1 7:1 5 hora de embarque) y cancelaron el vuelo la compañía Iberia lo cancelo haciéndome sufrir una serie de delitos, crímenes, catástrofes y situación de calle (días sin comer y pasando ser, además me han intentado asesinar 2 veces por culpa de Iberia Aerolínea por la cual solicito que dicha compañía me compense los males que he sufrido por culpa de la misma con 76.000.000 \$ colombianos por daños y perjuicios, humillaciones y burlas que he sufrido por su personal con oficina en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento Bogotá y por todos los males que he sufrido por culpa de esa maldición y porquería de aerolínea. Solicito justa y legalmente que la aerolínea Iberia me pague 76.000.000 colombianos en efectivo y en un plazo de 7 días a partir de la presente fecha (...)"

2. De acuerdo a lo anterior, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establecen las condiciones para ejecutar un correcto servicio de transporte aéreo por parte de las aerolíneas y agencias de viaje, debe ser en situaciones que se presenten en territorio Colombiano o en su defecto con aeronaves de matrícula Colombiana, en caso de no cumplir con esos criterios, no es posible la aplicación de la norma y por ende el ente de control no puede ejercer sus facultades toda vez que estas no tienen alcance a la jurisdicción y normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos o se encuentra domiciliada la empresa comprometida en los hechos materia de queja.

3. De acuerdo con lo indicado en el numeral anterior, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, indican en el numeral 1.1.1. lo siguiente:

“1.1.1. Ámbito de Aplicación.

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil” (Subrayado fuera de texto)

gPor lo previo, y conforme a lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, donde se establece que:

“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

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

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.”

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no es posible desplegar acciones administrativas o de indagación preliminar establecidas en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo, en consecuencia, se procede con el archivo de esta.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros 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 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 Quiró 