

Bogotá, 09-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120646891

Fecha: 09-08-2024

Señor

Sergio Andrés Gómez Echavarría

sgomezecha@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20245341256022.

Respetado Señor:

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento a la Superintendencia de Transporte por presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea Jetsmart., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de la mencionada, ordenando el archivo de la misma. La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta en la queja lo siguiente:

"El día 15 de mayo de 2024 tome vuelo en la ruta Cuzco (Perú) - Medellín (Colombia) con conexión en la ciudad de Lima (Perú) el día 16 de mayo del mismo mes y año con la aerolínea JETSMART bajo código de reserva O73Y2Z, llevando conmigo una mochila de menos 10 kilogramos de peso y con las medidas pertinentes, los controles de embarque en la ciudad de origen fueron pasados sin ningún requerimiento por parte de los agentes de la aerolínea respecto de mi equipaje. Antes de abordar el vuelo de conexión y pesar de pasar los controles en el vuelo inicial, se me requirió por parte de agentes de la aerolínea en Lima Perú, para que cancelara lo correspondiente a 90 dólares por mi equipaje porque según esta y su criterio personal, el mismo estaba sobredimensionado, situación totalmente falsa, aunado a la amenaza de dicha funcionaria de no permitir el abordaje de mi vuelo si no cancelaba la suma requerida. lo anterior representa un abuso de posición dominante equiparable a una extorsión por parte de los funcionario de esta aerolínea quienes sin un criterio verificado exigen el pago de sumas exorbitantes a los viajeros bajo amenaza de no permitir su abordaje. En ese sentido solicito se realice la respectiva investigación y se den las sanciones correspondientes además de la devolución del dinero pagado." (SIC)

Segundo: Cabe aclarar que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) Parte No. 1 "Definiciones" numeral 1.1.1. señala 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".

Tercero: De acuerdo a lo anterior, le informamos que, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en el cual se 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 sobre la jurisdicción y la normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos.

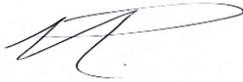
Teniendo en cuenta que, el cobro adicional del equipaje se dio en la ciudad de Lima Perú, le recomendamos acudir ante las autoridades del lugar de los hechos a fin de que pueda resolver su situación de acuerdo con las normas establecidas en ese territorio.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no existe mérito para que esta entidad proceda a desplegar acciones administrativas en contra del vigilado; por consiguiente, se procede con el archivo de esta.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya

