



Bogotá, 21-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120670091**

Fecha: 21-08-2024

Señor(a):

**Eugenia Quevedo Escobar**

[entidades+Id-120410@juzto.co](mailto:entidades+Id-120410@juzto.co)

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20225341856122

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 sociedad 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 a través de radicado del asunto, se realizó requerimiento de información a la aerolínea mediante radicado No. 20239100033771 del 31/01/2023, la cual dio respuesta indicando que:

*"El vuelo B62511 para el trayecto JFK-BOG tuvo un cambio de itinerario el 16 de junio de 2021, con ocasión de la adopción de medidas por parte del aeropuerto JFK para la mitigación de los riesgos derivados de la pandemia del COVID-19. Posteriormente, el referido vuelo fue cancelado el 6 de julio de 2021 debido a las condiciones meteorológicas del aeropuerto de destino, que llevaron al cierre de la rampa del aeropuerto JFK y la restricción de aterrizaje de aeronaves entrantes por parte de las autoridades aeronáuticas. La pasajera exige el reembolso de los tiquetes asociados a su reserva. Sin embargo, su reclamación fue presentada extemporáneamente pues fue radicada un año después de la fecha inicialmente fijada para la prestación del servicio, por lo cual cualquier tipo de acción que pudiera promover la usuaria se encuentra caducada. En todo caso, en atención a sus altos estándares de calidad, JetBlue expidió por mera liberalidad un vóucher de servicios a favor de la usuaria, correspondiente al tramo o trayecto no utilizado por aquella.*

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

GD-FR-004  
V4 – 23-May-2023

"Las circunstancias que dieron lugar al cambio de itinerario y posterior cancelación del vuelo no son imputables a JetBlue, como quiera que se trata de hechos de fuerza mayor, siendo el primero la pandemia del COVID-19 y el segundo las condiciones meteorológicas de la ciudad de destino. A pesar de que tales circunstancias no son imputables a la aerolínea y por tanto no comprometen su responsabilidad, en cumplimiento al artículo 3.10.2.13.1 del RAC 3 y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, se mantuvieron abiertos y operativos los tiquetes asociados a la reserva G7100QK desde el 16 de junio de 2021 hasta el 16 de junio de 2022.

Adicionalmente, y aunque la usuaria presentó su reclamación previa de manera extemporánea al radicarla más de un año después a la fecha inicialmente estimada para la prestación del servicio, por mera liberalidad y bajo el estándar de calidad de servicio que caracteriza la compañía, JetBlue expidió un vóucher en servicios adicional a favor de la usuaria por USD \$178 compensando de esta "[SIC]

2. Que el numeral 3.10.3.9.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"3.6.3.4.3.15.5. Aplicabilidad de las tarifas nacionales**

*Las tarifas aprobadas serán aplicables en el momento en que el pasajero adquiera el respectivo tiquete y continuarán vigentes para la utilización de los cupones mientras el tiquete conserve su vigencia. En el caso del transporte de carga, se aplicarán las tarifas aprobadas, de conformidad con las condiciones pactadas en el respectivo contrato".*

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.

3. Que el numeral 3.10.1.14.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva**

*Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo."*

Usted como usuaria del sector transporte tiene derecho a recibir información clara y veraz sobre los términos y condiciones del servicio; asimismo, tiene el deber de informarse, sobre los servicios de transporte, a fin de que pueda elegir libremente el servicio a contratar y cumpla con las obligaciones que tiene como usuario.

4. De acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, que reza:

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

De conformidad con lo anterior, le informamos 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".*

Dado que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) estableció las disposiciones sobre la facultad que tiene el pasajero para reclamar por inconformidades presentadas durante la prestación del servicio de transporte

---

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

aéreo; no obstante, le informamos que, para su debida aplicación deben cumplirse los criterios a los que se refiere la norma antes mencionada.

Teniendo en cuenta, lo manifestado en la queja, se evidencia que los inconvenientes con su equipaje ocurrieron fuera del ámbito de aplicación señalado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.), por consiguiente, la Superintendencia de Transporte como ente de inspección, vigilancia y control, no puede ejercer su competencia, por ser contraria a la jurisdicción y normatividad interna del país donde tuvieron lugar los hechos.

Por lo tanto, no es procedente la aplicación de la normativa colombiana y en especial del Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.), por cuanto los hechos se presentaron en un País diferente a Colombia, en consecuencia, no se puede ejercerse competencia alguna.

Cabe mencionar que, si existe alguna inconformidad respecto del servicio prestado por la aerolínea, debe ser manifestado ante el prestador del servicio, así como, la interposición de la queja y/o la demanda ante la respectiva jurisdicción del país donde ocurrieron los hechos, si lo que se busca es una indemnización de perjuicios, con el fin de que sean ellos quienes puedan aclarar su inconformidad.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros en Colombia, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 