

Bogotá, 13-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120654161**

Fecha: 13-08-2024

Señor(a):

**Juan Camilo Ossa Eslait**

auxadmin@dtproyectos.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20225341172022.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado No. 20225341172022, 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 AVIANCA 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: "(...) *El día 5 de Junio de 2022 mi companero de trabajo el senor Mario Nicholls y yo tuvimos un vuelo con la aerolinea Avianca desde la ciudad de Bogota, saliendo a las 10:55 pm y llegando a la ciudad de Nueva York el dia 6 de Junio a las 5:50 am, despues de esto teniamos otro vuelo con la erolinea Jet Blue que salia desde Nueva York el dia 6 de Junio de 2022 a las 10:00 am con destino a la ciudad de Boston. En el transcurso del vuelo desde Bogota a Nueva York, Avianca nos hizo hacer una escala en la ciudad de Maiami ademas de esto tambien hicimos inmigracion alli presentando una demora de 124 minutos y por ende perdmos nuestra conexion, cabe aclarar que dicha escala no estaba acordada dentro del tiquete comprado, ya que el vuelo debia ser directo, gracias a esto perdimos el vuelo a Boston y nos toco volver a comprar unos nuevos tiquetes con la aerolinea American Airlines, mi reclamo es que Avianca me debe desembolsar el dinero de la compra de los nuevos tiquetes ya que todo esto ocurrio por descuido y mala informacion de ellos, ya interpuse una queja con la*

*aerolínea Avianca pero no estoy de acuerdo con la respuesta que ellos me dan, ya que dicen: &quot; como compañía no podemos hacernos cargo de contratos adicionales realizados entre el cliente y otras empresas, debido a que se encuentra por fuera del contrato de transporte realizado con Avianca y aceptado por usted en el momento de la compra (...) "*

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)*

4. Conforme a lo señalado anteriormente y de acuerdo con lo establecido en el citado numeral 1.1.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, estas normas, 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. Bajo este entendido, la suscrita entidad no puede ejercer su facultad de control, inspección y vigilancia sobre la denominada empresa Kiwi.com por cuanto esta no tiene domicilio ni registro mercantil

como sociedad nacional o extranjera en Colombia, y por lo tanto no se tiene competencia sobre la jurisdicción y normatividad interna del país de la referida sociedad.

Por 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 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 Támara Quiroz



---

**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