

Bogotá, 08-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120130951**

Fecha: 08-03-2025

Señor(a)

Karoline Carrasco Acedo

ankycarrasco@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235342947222.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio de transporte por parte de la sociedad Aeroméxico (en adelante la empresa), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

Primero: La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20249120019601, requirió a la empresa para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la empresa emitió respuesta con radicado No. 20245340348612, misma que fue analizada por esta Dirección observando lo siguiente:

La aerolínea menciona que no recibieron por parte del pasajero ninguna queja o reclamo de manera presencial o virtual y que ellos entienden que el día 3 de diciembre de 2023 no le fue posible abordar el vuelo ya que el mismo se encontraba cerrado, conforme a los términos y condiciones establecidos en el contrato por la aerolínea Jetsmart. Así mismo, de acuerdo con su relato de los hechos, entienden que se presentaron varios inconvenientes con el personal de

Jetsmart Airlines, encargado de atender el counter y de la devolución del equipaje.

En este sentido, lamentan que haya tenido una mala experiencia con el personal de Jetsmart Airlines en Colombia. Por este motivo, elevaron su caso para tomar las medidas pertinentes, ya que están comprometidos con prestar un servicio de calidad y hospitalidad a sus usuarios.

Le informamos que, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) en los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. señalan lo siguiente:

"3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3.10.2.20.1. *Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido."*

Segundo: Lo anterior quiere decir que el pasajero debe presentarse con el tiempo establecido por la aerolínea para realizar los procedimientos que son necesarios y así embarcar el vuelo, en caso de la aerolínea no indicar algún término se aplicara el establecido en los RAC que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales, en caso de que el pasajero no se presente en el término indicado la aerolínea puede disponer del cupo del pasajero y en todo caso si el pasajero quiere utilizar la reserva deberá cancelar unos sobrecostos para que se active nuevamente la misma.

Tercero: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 20111, 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

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

sanciones o medidas que serían procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.”

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas² en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es el pago de un reembolso o el reconocimiento de daños y perjuicios, le informamos que, Usted podrá dirigirse ante una entidad que esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales, se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función³, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio⁴; podrá presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

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.

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 

² Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

³ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

⁴ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012