

Bogotá, 30-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121081771**

Fecha: 30-12-2024

Señor(a):

Laura Montoya

entidades+ld-88264@juzto.co

Asunto: Comunicación archivo queja con el radicado No. 20225341652832.

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la ejecución del contrato de transporte suscrito con JETSMART AIRLINES (en adelante la empresa), y frente a lo cual 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, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, el usuario manifiesta su inconformidad por no haber podido tomar su vuelo por cuanto no contaba con la totalidad de la documentación requerida.

2. En este sentido, no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de estar informado y portar los documentos que son necesarios para poder viajar e ingresar a los países de destino, tal y como lo indica la sección 3.10.2.21 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, el cual dispone:

"3.10.2.21. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos, si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación"

En el mismo sentido, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3– reafirman la responsabilidad del pasajero en cuanto a la documentación y requisitos migratorios necesarios para efectos del viaje conforme lo siguiente:

"9.1.2.1. Generalidades.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras."

Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.”

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

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: Oscar Javier Contreras 