

Bogotá, 20-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121040411**

Fecha: 20-12-2024

Señor(a):

Mónica Isabel Cartagena David

monicaisabelcartagena@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20245340875912

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea Jetsmart Airlines SPA Sucursal Colombia, 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 contra la mencionada, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta lo siguiente:

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".

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

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 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 la pérdida del equipaje ocurrió entre las ciudades de Buenos Aires y Santiago de Chile, territorios que no están cubiertos por el 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.

Sin embargo, la aerolínea informa que, procederá con la compensación por un monto de 130 USD, el cual será entregado en un plazo de 45 días, contados a partir de la fecha de recepción de los datos bancarios para procesar la transferencia.

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 ejercer competencia alguna.

De acuerdo con, lo dispuesto por 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 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".

Adicional a lo anterior, 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.

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

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 