

Bogotá, 10-03-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100156991



Señor(a)
Yeasse Eiris Noriega de Vásquez
(Anónimo)

Asunto: Comunicación de Archivo frente a las Quejas presentadas mediante Radicados
No. 20205320160682 del 19 de febrero de 2020.

Respetado(a) señor(a) Noriega:

Respecto a las quejas presentadas por usted el 13 de enero del 2020, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Avior Airlines C.A. (en adelante Avior) 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 al radicado del asunto, se informó a este Despacho que no le fue posible viajar conforme a la reserva RVZHHZ, debido a la expiración de su pasaporte y que la aerolínea Avior Airlines no le prestó la ayuda ni los servicios necesarios para solucionar el problema de cambio de tiquete.
2. Que el numeral 1.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, establece 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”

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, 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 su jurisdicción porque ésta, puede ir contraria a la jurisdicción y normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos informados por el usuario.

Por lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

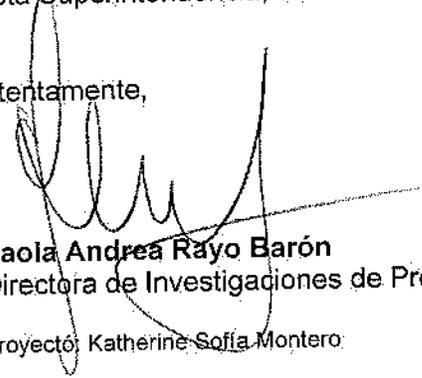
"ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también 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 sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

En consecuencia, es necesario hacer énfasis en que los inconvenientes presentados con la aerolínea Avior, se ocasionaron en territorio que no hace parte de la jurisdicción Colombiana, situación que impide la aplicación de las normas referidas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por lo tanto, teniendo en cuenta la etapa de averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa en contra de la mencionada sociedad.

Finalmente, en caso que presente nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a ésta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Atentamente,



Paola Andrea Rayo Barón
Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.