

Bogotá, 19-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120091811

Fecha: 19-02-2025

Señora

Mariluz Arévalo Quiñones

marxyyyt@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información respecto de los radicados No. 20255340134922.

Respetada Señora Mariluz;

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Allegue los siguientes soportes:

- Copia del formato PIR y/o reclamación impuesta ante la aerolínea.
- Copia de la colilla y/o ficho de identificación del equipaje.

2. De haber efectuado algún tipo de solicitud ante la aerolínea, precise los siguientes aspectos:

- La fecha(s) en la cual estableció las comunicaciones con la aerolínea y/o la agencia, desde la primera hasta la última.
- Informe la fecha exacta en la cual presentó la primera reclamación a la aerolínea y/o la agencia.
- Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con aerolínea y/o la agencia, (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
- Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la aerolínea y/o la agencia.
- Si cuenta con copia de estos documentos, remita todas las respuestas suscritas por la aerolínea y/o la agencia.

3. De tener alguna prueba adicional que soporte lo expuesto, por favor aportarla.
4. Precise si a la fecha de recibo de este requerimiento, la aerolínea y/o la agencia, le brindó alguna solución respecto de la solicitud efectuada, de ser así, indique la fecha exacta, cuáles fueron las opciones brindadas, cual fue la elegida y solicitada por usted para garantizar el derecho y a través de que medio le fue notificada la información, de tener pruebas que permitan evidenciarlo por favor aportarlas.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

Ahora bien, en cuento a la demora presentada en el vuelo que iniciaba en Cusco, es necesario precisar que 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.

Así las cosas, 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 y agencias de viaje 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 por que puede ir contraria a la jurisdicción y normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos informados por el usuario.

Por tanto, de los hechos relatados y referentes a la demora del vuelo, se encuentra que la ruta objeto de inconformidad inició el trayecto en un país extranjero, situación que imposibilita la aplicación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y por tanto no procede iniciar ninguna investigación y dicho acápite se entenderá archivado.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

"Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento."

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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



Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^g