

Bogotá, 01-05-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120253501**

Fecha: 01-05-2025

Señor

No Registra

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado No. 20255340356742 y 20255340367572

Respetado señor:

Respecto de la queja presentada, puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa **ARCA TRAVEL - ARCA AIR TRAVEL - AEROLÍNEAS DEL CAFÉ**, 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 aerolínea, ordenando su archivo.

La anterior determinación se adoptó de conformidad con el Reglamento Aeronáutico de Colombia R.A.C. 1 "Definiciones" numeral 1.1.1. que señala:

"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".

Dado que, el R.A.C. 1 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 anteriormente transcrita.

Teniendo en cuenta, lo manifestado en la queja, se evidencia que los hechos tuvieron lugar en la **Territorio Americano**, es decir, no está cubierto por el ámbito de aplicación señalado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), por consiguiente, la Superintendencia de Transporte, como ente de inspección, vigilancia y control, está impedida para ejercer su competencia, por ser contraria a la jurisdicción y normatividad interna del país donde tuvieron lugar tales hechos.

Por tanto, no es procedente dar aplicación a la normativa colombiana ni al Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.), por cuanto los hechos se presentaron en un territorio diferente al de Colombia, en consecuencia, esta entidad está privada de ejercer competencia alguna.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, tenemos:

"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. (...)

Por lo anterior, 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.

No obstante lo anterior, de presentarse otros hechos que, considere, están vulnerando los derechos de los 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, 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: Inti Alejandro Parra López