Bogotá, 11-04-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.:
20259120213141
Fecha: 11-04-2025

Señor (a):
Karen Giraldo Arcila
klga202@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado 20255340291012.

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, 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".*

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

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 con la prestación del servicio; 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 el presunto inconveniente con el equipaje ocurrió en Cancún - México, territorio que no está cubierto 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.

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 ejercerse competencia alguna.

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.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros en Colombia, 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: Nathalia Andrea Osorio Gómez

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