

Bogotá D.C, 8 abril 2026



20269120189781

8 abril 2026

Señor

Daniel Fernando Acevedo Saldarriaga

dannyaces18@gmail.com

ITAGUI, ANTIOQUIA

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrSD presentada con radicado no 20255340746932

Respetado señor Acevedo:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea JetSmart, es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación que:

"El día 5 de Julio 2025 viajaba hacia la ciudad de Bogotá , la hora del vuelo la tenía para las 9:27am ,al momento de abordar me dicen que no es posible ya que en el aeropuerto de Bogotá estaban es un festival de aeronáutica, pospusieron mi viaje y me dijeron que me podían acomodar en el trayecto de las 18:00 con vuelo numero JA5117,pase todo el día en el aeropuerto José María Córdova, al momento de llegar a la sala de embarque me dicen nuevamente que el vuelo lo dejaron para las 21:03 me molesto demasiado ya que soy Artista y el evento lo tenía para las 22:00 , me parece una falta de respeto ya que perdí mi tiempo todo el día y me toco comprar un vuelo con Avianca ,pongo esta queja ya que estoy esperando el reembolso de mi tiquete y que me perjudico en tiempos y en dinero". (sic)

2. Frente a lo manifestado, se requirió a la aerolínea mediante radicado 20259120427501, quienes dieron respuesta identificada con número 20255340926092, indicando lo siguiente:

"Se informa a la Superintendencia que, JetSMART Colombia, tras una verificación de la información registrada en sus sistemas, relacionada con la reserva QGY5PR, pudo corroborar que la afectación del itinerario inicialmente programado se debió a motivos operacionales, específicamente a retrasos en vuelos previos operados por la misma aeronave.

Es importante destacar ante el Despacho que la industria aérea se caracteriza por su alta complejidad y dinamismo. En este contexto, cada aeronave suele estar programada para efectuar múltiples vuelos a lo largo de una misma jornada. Por esta razón, cualquier alteración en los tiempos de operación de una aeronave, incluso si se trata de un retraso mínimo, podría eventualmente impactar la puntualidad del vuelo subsiguiente programado con ese mismo equipo.

Se informa que las notificaciones relativas a la afectación en la reserva fueron debidamente enviadas a la dirección de correo electrónico registrada en el sistema. Dichas comunicaciones se remitieron a las 14:16:44 UTC y 20:41:54 UTC del 05/07/2025. De este modo, se garantizó que la información relevante estuviera disponible de manera oportuna para el titular de la reserva.

Se informa ante la Superintendencia que, debido a que la reprogramación del vuelo no se ajustaba a las necesidades horarias del pasajero y considerando que la adquisición del tiquete se realizó a través de una agencia de viajes, esta procedió a solicitar la devolución del valor correspondiente al tiquete. En atención a esta solicitud, JetSMART gestionó y respondió oportunamente al requerimiento de reembolso, conforme a los procedimientos establecidos para estos casos.

En consecuencia, no se registra el abordaje del pasajero en el vuelo reprogramado, toda vez que se dio cumplimiento a la alternativa elegida por el pasajero, brindando así una solución acorde a sus preferencias".

3. Al respecto, el numeral **3.10.2.13.1.** del Reglamento Aeronáutico Colombiano RAC3, establece:

"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio

total sin que haya lugar a penalidad alguna.”. (subrayado fuera del texto original)

4. De otro lado, el mismo reglamento indica el numeral 3.10.1.6., lo siguiente:

"3.10.1.6. Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior”. (subrayado fuera del texto original)

Teniendo en cuenta las normas precitadas, las cancelaciones, interrupciones o demora de vuelos por razones de fuerza mayor, exceptúan de responsabilidad a la aerolínea cuando esta devuelva el valor del ticket adquirido por el usuario, sin embargo, conforme a lo manifestado por la aerolínea el pasajero solicitó el reembolso del valor del ticket pagado.

Ahora bien, en cuanto a las comunicaciones de las reprogramaciones realizadas por la aerolínea, debe indicarse que estas fueron realizadas por esta última, sin embargo, no se efectuaron dentro de las 24 horas previas al vuelo, lo cual se exceptúa cuando sobrevengan de un cambio repentino originado, por ejemplo, por condiciones operacionales. No obstante, se observa que estas fueron informadas por los medios mencionados en la norma referida.

5. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en 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*

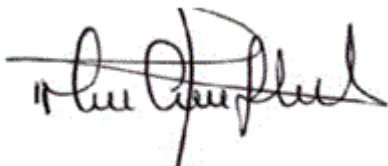
preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

*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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.” (Negrita fuera del texto original).*

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 13/abril/2026 02:56:14 p. m.

Hash: CEE-ee80a7c0a415ac4d3b22ebc774af081658bf0c79

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [08/abril/2026 11:03:16 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [13/abril/2026 02:56:14 p. m.]