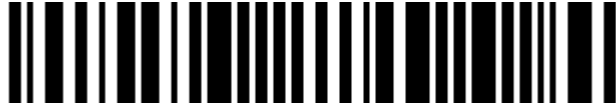


Bogotá D.C, 13 abril 2026



20269100199191

13 abril 2026

Señora

Yeni Patricia Restrepo

eloinadonay@yahoo.com

SANTA MARTA, MAGDALENA

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrds nro. 20255341235142.

Respetada señora Yeni:

En atención a la PQRSD allegada a esta Dirección respecto de posibles irregularidades en la prestación del servicio de transporte, se evidenció posterior al análisis de la misma, que los hechos tuvieron lugar fuera del territorio nacional, de manera tal que en aplicación el principio de territorialidad de la ley, estos no se encuentran cobijados por la normativa nacional.

Conforme a la queja presentada mediante el radicado del asunto en referencia, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades con la entrega tardía de su equipaje (2 horas después de arribar a Barajas – Madrid) frente a la cual es pertinente indicar que 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 informado por el usuario, a saber:

1. Que se adquirió un boleto para viajar de Santa Marta a Madrid España a través de la agencia DESPEGAR para ser operada por Avianca.
2. Que si bien su equipaje era para transportarse en la cabina de la aeronave, la aerolínea ordenó llevar la maleta en la bodega del avión.
3. Una vez arribaron a Madrid – Barajas, el equipaje tuvo un retraso de 2 horas y esta demora generó la pérdida de su vuelo hacia la ciudad de Ginebra – Suiza, situación que generó la compra de un nuevo boleto para poder arribar a la última etapa del destino.

Por otra parte, la usuaria manifestó que:

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

4. Adquirió un vuelo a través de DESPEGAR para volar de Oslo Noruega a Madrid España, dicho vuelo era, según la usuaria, directo; sin embargo, realizó una escala en Londres Inglaterra.
5. Al realizar la escala en Londres, migración exigió una visa para estar en dicha ciudad, al no tener este documento, manifiesta la usuaria que perdió su vuelo hacia la ciudad de Madrid y de este a Santa Marta Colombia.

En este punto resulta oportuno citar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, el numeral 1.1.1., que 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" (Subrayado fuera de texto)

En adición, debe tenerse presente el contenido del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"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."

De acuerdo con las normas citadas, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) debe cumplirse alguno de los siguientes supuestos: i) que la situación se presente en territorio colombiano o ii) que la situación se presente a bordo de una aeronave de matrícula colombiana, encontrándose en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de otro Estado. De lo contrario, no será posible la aplicación de la norma y por ende el ente de inspección, vigilancia y control no podrá ejercer su jurisdicción pues puede resultar contraria a la del país en el que hayan ocurrido los hechos informados por el usuario.

Tras el análisis de caso, se estableció que la situación relacionada con la presunta entrega tardía de su equipaje por dos horas y, respecto a su segundo caso, los hechos se generaron fuera del territorio Colombiano. En tal virtud, los hechos denunciados se encuentran por fuera del ámbito de competencia territorial de la autoridad administrativa colombiana, razón por la que no resulta procedente la aplicación del ordenamiento jurídico nacional.

En consecuencia, no es posible determinar que se configura mérito suficiente para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la empresa DESPEGAR y Avianca, con ocasión de los hechos descritos por la usuaria. Por lo tanto, se dispone el archivo correspondiente a la PQRDS 20255341235142

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta puedan vulnerar sus derechos como 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 y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



Firmado
digitalmente por
JOSE DANIEL
GOMEZ ARAUJO

JOSÉ DANIEL GÓMEZ ARAUJO
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL
SECTOR TRANSPORTE
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS
DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Página | 3

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 23/abril/2026 02:33:58 p. m.

Hash: CEE-77994b88a4649db0b4de0f6ecf141d0ff293f47a

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Dyllan Vallejo Garces	dyllanvallejo [13/abril/2026 05:11:59 p. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [15/abril/2026 08:32:16 a. m.]
Aprobó	José Daniel Gómez Araujo	josegomez [23/abril/2026 02:33:58 p. m.]