

Bogotá D.C, 2 febrero 2026



20269120034791

2 febrero 2026

Señor(a)

No Registra

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de cierre de actuación de la pqrSD nro. 20255341043492.

Respetado(a) señor(a):

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 avería de su equipaje, en la prestación de servicio por parte de la empresa IBERIA, 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:

“El día 11 de septiembre viaje a España con la aerolínea Iberia y al llegar a España y abrir la maleta de mi mamá quien viajaba conmigo, nos dimos cuenta que la maleta estaba en caos, habían sacado la ropa de los organizadores en que la llevaba, sacado y desordenado todo y adicional rompieron todo el forro interior de la maleta partiendo también la estructura que lo sostiene. Inmediatamente contacte a Iberia sin respuesta y el 15 de septiembre pude radicar mi queja indicándoles lo sucedido a lo cual me respondieron que la queja no procede. Volví y radique otra por el mismo canal y luego por Instagram y la respuesta siguió siendo la misma. Agradezco su apoyo para que esta aerolínea responda por el daño de nuestra maleta, la cual se entregó en perfectas condiciones en la aerolínea y nos la devolvieron esculpada y rota sin ninguna justificación. El primer caso que radique con ellos es el E20250915-65257227. Es importante aclarar que les envíe todos los datos requeridos y adicional foto de como nos dejaron la maleta. Quedo muy atenta a su apoyo, pues no es justo que estas

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

aerolíneas vulneren los derechos de nosotros como usuarios, me destrozan la maleta y no responden siendo que la entregue en perfectas condiciones. Quedo muy atenta. Gracias”.

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”.

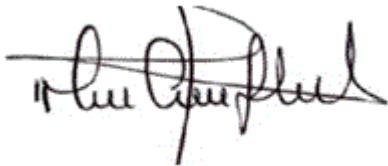
De acuerdo con las normas citadas, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) debe cumplirse alguno de los siguientes supuestos: **i)** que la situación se presente en territorio colombiano o **ii)** que la situación se presente a bordo de una aeronave de matrícula colombiana, 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 avería del equipaje tuvo lugar en el país de España. 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 IBERIA, con ocasión de los hechos descritos por la usuaria. Por lo tanto, se dispone el archivo correspondiente a la PQRDS 20255341043492.

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,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 04/marzo/2026 01:44:23 p. m.

Hash: CEE-67a044cbd2b6d96afe0cacf298aef908c9ffab3a

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Julian David Ojeda Bustos	julianojeda [02/febrero/2026 04:40:58 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [04/marzo/2026 01:44:23 p. m.]