

Bogotá, 31-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100347961**

Fecha: 31-05-2022

Señor
Luis Ángel Rico Rodríguez
peritoautomotriz@yahoo.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20225340164522.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la empresa **Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A.**, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20229100141741. La empresa dio respuesta mediante radicado No. 20225340531872.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no se evidenció que de los hechos narrados en su queja se infringieran las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, principalmente con relación al derecho a recibir un servicio en condiciones de calidad conforme al numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que, en la respuesta al requerimiento la empresa vigilada indicó que el equipaje de cabina presentado, no cumplía con las medidas establecidas, por lo tanto el mismo tenía que ser enviado por bodega, lo que genera un costo adicional.

Respecto a lo anterior, el numeral 3.10.3.1., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

«3.10.3.1. Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.»

Así mismo, el numeral 3.10.3.8., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, establece:

«3.10.3.8. Exceso de equipaje.

El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.»

De los anteriores numerales se obtiene que, el pasajero tendrá derecho a que su equipaje sea transportado con él y en el mismo vuelo, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas por la aerolínea en cuanto a su dimensión y peso, pues en caso contrario, la

1

línea aérea podrá generar el cobro de una suma de dinero adicional para que el equipaje sea transportado.

En este caso, se conoció que la aerolínea informó en sus políticas respecto de las condiciones que debe tener el equipaje para ser catalogado como de mano y sin costo, pues en caso contrario deberá pagar una suma adicional para su transporte. Sin embargo, el usuario se presentó con una maleta cuyas dimensiones sobrepasaban los límites indicados y en consecuencia debía asumir el pago adicional.

Por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco