

Bogotá, 02-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100053691**

Fecha: 02-02-2022

Señor
Christopher M. Jones
cieloaguirre
, D.C.

Asunto: Comunicación de archivo queja con radicado No. 20195605584722 y 20195605609262 de 2019.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con los radicados del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la empresa Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia, y de la cual le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la PQR, la usuaria indica que perdió varios elementos de su equipaje en un vuelo Cali –Cartagena el día 17 de junio de 2019.

2. Conforme a la anterior queja interpuesta por la usuaria, a través de los radicados No. 20199100330401 y 20219100048451, se realizaron requerimientos de información a la aerolínea Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia, la cual emitió respuesta con radicado No. 20195605792962, confirmando que el día el pasajero reportó pérdida de varios elementos de su equipaje pero ni hizo mención sobre los mismos, en este sentido la aerolínea le solicitó los datos del vuelo así como la mención de los elementos extraviados, de los cuales se tuvo conocimiento que entre ellos estaban una camiseta y una botella de licor.

En este sentido, la aerolínea procedió a indicarle al usuario que le reconocería un gramo a título de compensación equivalente a \$152.775 en atención al peso extraviado.

3. Que los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC 3, en relación con los casos de saqueo de equipaje, estipula:

“3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan." (Subrayado fuera del texto original)

"3.10.3.6. Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, avería, o retraso, del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

a) En caso de pérdida, saqueo, destrucción total o parcial, o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar al transportador una protesta escrita inmediatamente después de haber sido notada esta, o a más tardar, dentro de un plazo de siete (7) días, a partir de la fecha de su recibo, o de la fecha en que dicho equipaje debió llegar a su destino..". (Subrayado fuera del texto original)

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, 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.» (Negrita fuera del texto original).*

5. Que una vez efectuada la indagación preliminar sobre la conducta denunciada, se evidencia que si bien el pasajero presentó ante la aerolínea el reporte de irregularidad dentro del término legal establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC 3,

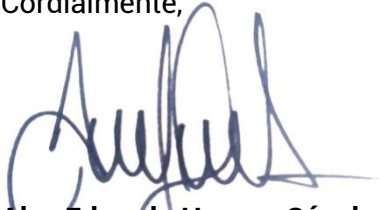
el contenido del mismo no hizo mención concreta de los objetos extraviados, por lo tanto, dicha reclamación no cumplió con los requisitos legales.

Visto lo anterior y al encontrarse incompleta la reclamación del usuario, la aerolínea procedió a requerirle para que mencionara los objetos perdidos, no obstante, este no dio respuesta formal y solo hasta que la aerolínea evidenció copia de tal queja ante la suscrita autoridad, se enteró que los objetos perdidos correspondían a una camiseta y licor, de los cuales la vigilada hizo tasación y le ofreció la compensación correspondiente, exonerando lo respectivo al licor, toda vez que este hace parte de los objetos de difícil transporte.

Así las cosas y al encontrar que la aerolínea vigilada ante la pérdida de los objetos de equipaje del pasajero, procedió de acuerdo a lo indicado en la normatividad legal vigente, esto es, tasando el pago de la compensación de acuerdo a lo saqueado, esta Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea vigilada y en consecuencia se ordena el archivo de la queja.

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: Deisy Arias

