

Bogotá, 11-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120567611**

Fecha: 11-07-2023

Señor(a)

**Jhon Jairo Castro Cardona**

jhon.castro@gestiondelriesgo.gov.co

Asunto: Comunicación de archivo frente a las quejas con radicado No. 20215342124202 y 20215342132362.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por la usuaria, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. - AVIANCA, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la queja presentada, indica el usuario que olvidó su equipaje de mano en el avión y sustrajeron dinero del mismo. Solicitando la revisión de cámaras de seguridad.
2. Una vez analizados los hechos de la queja y de acuerdo con la normativa colombiana respecto a la pérdida de equipaje en el transporte aéreo, el numeral 3.10.3.4., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, señalan:

**"3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje**

*En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el*

*transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad."*

Conforme a lo indicado anteriormente, el transportador será únicamente responsable de la custodia y transporte del equipaje facturado que le ha sido registrado y entregado por el pasajero, por lo que, el equipaje de mano continuará bajo la custodia y responsabilidad exclusiva del usuario.

En este caso, se evidenció que el pasajero reportó el extravió de un equipaje de mano que se encontraba bajo su custodia.

3. Conforme a lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, donde se establece que:

**"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."*

Así las cosas, esta Entidad no puede atender de fondo su solicitud, ni se puede determinar que el actuar de la línea aérea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, toda vez que la custodia del equipaje de mano se encuentra a cargo del pasajero. Por lo tanto, no se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de Avianca.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, dentro del territorio nacional, puede acudir a esta Superintendencia a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector  
Transporte

Proyectó: Daniela Ríos 