

Bogotá, 16-11-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239121013901**

Fecha: 16-11-2023

Señor(a)

**Yeison Andrés Mosquera**

No registra

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado 20235340001752.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por la usuaria, a través de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR S. A., 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 abstiene de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20239120819691, realizó requerimiento de información a la aerolínea Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - CLIC AIR S. A., la cual, emitió respuesta con radicado No. 20235342332502, evidenciando que no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra un hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de informarse e informar a la aerolínea sobre posible irregularidades que puedan presentarse durante la prestación del servicio.

Frente a los hechos denunciado, la aerolínea informa lo siguiente:

*"los señores MOSQUERA/MANUEL ANIBAL y MOSQUERA/EISSON ANDRES, tuvieron un vuelo con la compañía el día 31 de agosto de 2022, bajo la reserva N° EQDHEQ, vuelo N° 8941 en la ruta Quibdó-Bogotá, con un itinerario de salida 12:00 del mediodía horas local, donde hacen el*

*registro de 3 piezas de equipaje en bodega, las cuales quedaron identificados bajo los talones de equipaje 488/489/490, con un peso total de 38 Kilogramos.*

*Referente a la solicitud que nos manifiesta le indicamos que, para ese día y vuelo, no se presentó ningún tipo de novedad con ningún equipaje, adicional tampoco contamos con una solicitud radicada en nuestro aplicativo de PQRS por parte de los pasajeros antes mencionados, relacionadas con inconsistencias, averías o daños en sus equipajes<sup>1</sup>”.*

Por lo anterior, es importante mencionar que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 3, determinó los tiempos que tiene el usuario para presentar sus quejas y/o reclamos frente al transportador cuando se presenten novedades en relación con el equipaje:

*“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.*
- b) En caso de retraso, la protesta deberá hacerla a más tardar dentro de (21) veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje debió llegar a su destino, o de la fecha en que haya sido puesto a su disposición.*
- c) En aplicación del Artículo 1028 del código de comercio, una vez recibido el equipaje transportado, sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato. En los casos de pérdida parcial, saqueo o avería notorios o apreciables a simple vista, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo del equipaje.*

*Cuando por circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, sea imposible apreciar su estado en el*

---

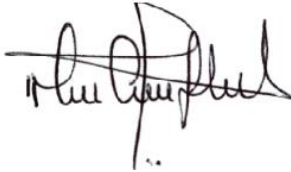
<sup>1</sup> Información extraída del radicado No.

*momento de la entrega, podrá el destinatario recibirlo bajo la condición de que se haga su reconocimiento. El examen se hará en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega”.*

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**María Camila Hernández Morales**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares (E)  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez

