

Bogotá, 01-12-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239121065761**

Fecha: 01-12-2023

Señor:

**José David Rangel Medrano**

Correo electrónico: [jrangemedran04@gmail.com](mailto:jrangemedran04@gmail.com)

Asunto: Requerimiento de información frente a los Rad. N° 20235341524492 y 20235341540882.

Respetado señor Rangel:

En cuanto a la PQRSD presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, mediante la cual manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la SATENA, 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 PQRSD, el usuario informó a esta Dirección: "...Jose David Rangel Medrano, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.103.101.526, denunció que el día de ayer 4 de julio abordé el vuelo de la aerolínea SATENA 9R 8723 desde Corozal, partiendo a las 20:48 hacia Bogotá; el asiento asignado fue el 17C. Dentro de mis pertenencias se encontraba un morral con un computador portátil y una consola de videojuegos tipo PlayStation 5 avaluada por más de cuatro millones de pesos (\$4.000.000), la cual llevaba en una bolsa de tela negra de la tienda de ropa Seven Seven. Tanto el morral como la consola los ubiqué en el portaequipajes al momento de abordar el avión. La aeronave aterrizó alrededor de las 9:35 de la noche. Cuando autorizan el desabordaje y procedo a recoger mis pertenencias, me encuentro con la sorpresa de que solo se encuentra el morral y no el PlayStation5; este fue hurtado por un pasajero del mismo vuelo dentro del mismo avión, quien lo sacó del portaequipajes sin yo percatarme del hecho. Al darme cuenta de que la consola no estaba, bajé rápidamente del avión para tratar de localizar al presunto(a) ladrón a través de la bolsa que contenía la consola, pero desafortunadamente no fue posible. De manera inmediata y ante la imposibilidad de hacer algo, me comuniqué con el personal de SATENA en tierra y me indican que la única manera en que me pueden ayudar es revisando las cámaras de seguridad del aeropuerto. Hice la solicitud mediante una PQR ante la OPAIN S.A. bajo radicado número 2023-2379. De igual

*manera, instauré la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación bajo radicado No. 2023070500045...”*

2. Que el numeral 3.10.3.9.3., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

**"3.10.3.9.3. Artículos de difícil transporte**

*El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero."*

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando el pasajero en la obligación de transportar los elementos señalados en el equipaje de mano y bajo su propia custodia; salvo que la aerolínea admita transportar este tipo de elementos los cuales deberán tener un valor previamente declarado y registrado en el formulario que se disponga para tal fin, tal y como lo contempla el numeral 3.10.3.10 del RAC 3, que dispone:

**"3.10.3.10. Objetos valiosos**

*Los objetos valiosos, papel moneda, divisas, títulos valores, joyas, piedras o metales preciosos, si se admiten, deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado, para lo cual las aerolíneas deberán disponer de formatos especialmente destinados a dicho fin. Si el valor declarado es aceptado por el transportador, este responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos el transportador podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales, para el transporte de tales objetos (...)"*

Ahora bien, al no presentarse dicha situación, se tiene que, en el caso en concreto, la responsabilidad de transportar los elementos presuntamente hurtados recae sobre el pasajero y no sobre la aerolínea, pues esta última desconocía la existencia de tales objetos de valor.

3. 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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.” (Negrita fuera del texto original).*

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la vigilada resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Proyectó: Julián C Cortés M. 