

Bogotá, 19-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120515701

Fecha: 19-06-2024

Señor(a)

David Alejandro Bedoya Quintero

angelmerchan764@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20245341075642 – 20245341076002.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento a la Superintendencia de Transporte por presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea Avianca S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de la mencionada, ordenando el archivo de la misma. La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta en la queja lo siguiente:

“Reclamación por Daño de Equipaje – Samuel Bedoya Henao RC 1035021297 Estimados señores de la Superintendencia de Transporte, Por la presente, deseo presentar una reclamación formal contra Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca) por el daño de equipaje sufrido durante un vuelo realizado el 11/05/2024 en la ruta Bogotá – Orlando (Estados Unidos). La reclamación está relacionada con el coche de bebé perteneciente al pasajero Samuel Bedoya Henao, identificado con el RC 1035021297, quien viajaba con su familia y es aquí representado por su padre, David Alejandro Bedoya Quintero, identificado con la CC 1128271721. El coche fue recibido y marcado con el nombre de la persona que realizó la reserva, parte de la familia e identificada como Daniela Gomez, tal como se evidencia en la etiqueta. El coche de bebé sufrió daños significativos durante el vuelo, lo cual resulta evidente en la etiqueta de equipaje adjunta y en la fotografía del coche proporcionada (ver anexos). La situación se reportó a la aerolínea inmediatamente después de la llegada del vuelo, el mismo día 11/05/2024, bajo el caso MCOAV75863205 y MCOAV64345872. A pesar de nuestros esfuerzos continuos por establecer contacto con Avianca utilizando el sitio web de reclamaciones proporcionado (<https://app.nettracer.aero/pax/avianca/auth/login>) y el envío de los documentos de respaldo correspondientes, hasta la fecha no hemos recibido ninguna respuesta satisfactoria. Solicitamos encarecidamente su intervención en este asunto para garantizar una resolución adecuada y justa. Esperamos que Avianca cumpla con sus responsabilidades legales y proceda a compensar los daños ocasionados al coche de bebé, restituyendo el valor de un coche de características similares, los cuales se encuentran en alrededor de COP 4.150.000 (cuatro millones ciento cincuenta mil pesos), tal y como puede observarse en los pantallazos enviados. Internal Use Only Anexos - Etiqueta de equipaje - Foto del coche averiadoi (...).” (SIC)

Segundo: Cabe aclarar que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) Parte No. 1 “Definiciones” numeral 1.1.1. señala lo siguiente:

“1.1.1. Ámbito de Aplicación.

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil”.

Tercero: De acuerdo a lo anterior, le informamos que, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en el cual se establecen las condiciones para ejecutar un correcto servicio de transporte aéreo por parte de las aerolíneas y agencias de viaje, debe ser en situaciones que se presenten en territorio Colombiano o en su defecto con aeronaves de matrícula Colombiana, en caso de no cumplir con esos criterios, no es posible la aplicación de la norma y por ende el ente de control no puede ejercer sus facultades toda vez que estas no tienen alcance sobre la jurisdicción y la normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos.

Teniendo en cuenta que, la novedad con el equipaje es una situación evidenciada en la ciudad Orlando en los Estados Unidos, le recomendamos acudir ante las autoridades del lugar de los hechos a fin de que pueda resolver su situación de acuerdo con las normas establecidas en ese territorio.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no existe mérito para que esta entidad proceda a desplegar acciones administrativas en contra del vigilado; por consiguiente, se procede con el archivo de esta.

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 