

Bogotá, 27-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120775421**

Fecha: 27-09-2024

Señor(a)

Edwar Calderón

edwararquitecto77@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20235342022562.

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 sociedad Air France, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros en Colombia, 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:

Primero: Usted manifiesta que:

"Olvide mi chaqueta en el compartimento superior de mi asiento 26C del vuelo Ámsterdam – Bogotá con KLM..."

Segundo: El Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) Parte No. 3, respecto del equipaje, informa lo siguiente:

"3.10.3. Equipajes

Derechos del Pasajero y Deberes del Transportador

3.10.3.1. Tipo de equipaje

...

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.” (Subrayado fuera del texto)

Tercero: Lo anterior, significa que el pasajero podrá transportar consigo elementos que sean permitidos el ingreso a la aeronave; por lo tanto, estos elementos u objetos llevado en cabina son de responsabilidad del pasajero, dado que no están registrados como equipajes o elementos entregados en custodia a la aerolínea.

Asimismo, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) No. 3, señala las obligaciones del transportador frente al deber de conducir, conservar y entregar el equipaje que le ha sido entregado en custodia:

“3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las 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.”

Cuarto: Por otra parte, debemos informarle que, la ley en Colombia respecto del equipaje de mano prevé lo siguiente en el Código de Comercio:

“ARTÍCULO 1003. El transportador responderá de todos los daños que sobrevengan al pasajero desde el momento en que se haga cargo de éste. Su responsabilidad comprenderá, además, los daños causados por los vehículos utilizados por él y los que ocurran en los sitios de embarque y desembarque, estacionamiento o espera, o en instalaciones de cualquier índole que utilice el transportador para la ejecución del contrato.

Dicha responsabilidad sólo cesará cuando el viaje haya concluido; y también en cualquiera de los siguientes casos:

(...) 4) Cuando ocurra la pérdida o avería de cosas que conforme a los reglamentos de la empresa puedan llevarse "a la mano" y no hayan sido confiadas a la custodia del transportador". Subrayado Fuera del texto.

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,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez

