

Bogotá, 21-10-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120856101

Radicado No.: **20249120856101**

Fecha: 21-10-2024

Señor(a)

Ferney Yesyd Rodríguez Vargas

Correo electrónico: yesydrodriguez@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo sobre el radicado No. 20225341472312.

Respecto de la denuncia referenciada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento a la Superintendencia de Transporte por presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Plus Ultra, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público 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:

1. De acuerdo con la queja presentada, Usted solicita que
"El día 21 de septiembre tomé el vuelo 4210 de Latam de la ciudad de Bogotá a Pereira. El vuelo salía a las 7:00 a.m. Al llegar al gate N° 11 la auxiliar de Latam me dice que mi maleta debe ser mandada a bodega, y me da la tirilla de número 375310. Mi reserva era la HOZYCS. Al embarcar entregué mi maleta al personal que estaba justo antes de la puerta. Luego, en la ciudad de Pereira encuentro que mi maleta no contiene adentro el computador HP que estaba dentro y que llevaba por motivo del evento académico, razón de mi viaje. Mi Hp es un Portatil Gamer Hp pavilion 17-10. Lo cargaba por capacidad de edición de vídeo y gestionar cosas propias del viaje. Al llegar al Aeropuerto de Matecana NO pude poner la queja a un representante de Latam porque no había ninguno. Se me dijo que solo aparecían dos horas antes de un vuelo. Por favor revisen las cámaras de los que cargan las maletas en Bogotá y chequen quienes estaban allí. Se me hizo un gran daño con la pérdida de mi equipo justo cuando lo iba a usar intensamente. Muchas gracias. (...)"[SIC]

2. Por lo anterior, le informamos que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 3 numeral 3.10.3.9.3, señala lo siguiente:

“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”. (Subrayado fuera del texto)

De acuerdo con, el análisis fáctico de los hechos manifestados en la queja, evidenciamos que, el usuario transportaba elementos que no deben ser incluidos en el equipaje de bodega o facturado, dado que, dichos elementos deben ser transportados en el equipaje de mano bajo la responsabilidad del pasajero.

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

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa 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 la referida empresa 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*