

Bogotá, 09-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121008081**

Fecha: 09-12-2024

Señor(a):

Laura Daniela González González

ldbg2017@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235343025912

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.- AVIANCA 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 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:

De acuerdo con la PQR, el usuario informó a esta Dirección que "*...Al inicio de mi itinerario de vuelo, tuve que enviar mi maleta por bodega, por contener en su interior elementos líquidos de aseo que superan los 100 ml; donde me informaron que la maleta me sería entregada a mi arribo en la ciudad de Bogotá; que la aerolínea se encargaba de cambiar el equipaje de avión.*

7. Cumplido el itinerario de vuelo y una vez hice el proceso de migración, recogí mi equipaje y me dirigí a mi domicilio; donde lo primero que hago es abrir mi maleta y noté que faltaban la CPU y el iPhone con su cargador que venían en sus cajas originales.

*8. De manera inmediata, llamé a la aerolínea para presentar la queja y solicitar información del proceso para recuperar los elementos o recibir la compensación de su valor, queja a la que le fue asignado en No. **5674826**; de la cual no me quedó claro el tiempo de respuesta, ni la forma o plazo de indemnización o procedimiento para recuperar los elementos sustraídos de mi equipaje....".*

De acuerdo con lo anterior, el motivo de inconformidad consiste en la solicitud de una indemnización por el saqueo del equipaje.

1. 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."*
Subrayado y negrilla fuera de texto

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.

2. 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." (Negrita fuera del texto original).

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte