

Bogotá, 03-05-2024

Al contestar citar en el asunto

**202491203476**

**41**

Radicado No.:

**20249120347641**

Fecha: 03-05-2024

Señora:

**Margaret Diaz**

margaret.diaz15@yahoo.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20245340202812.

Respetada señora Margaret:

Esta Entidad en el desarrollo del análisis de la PQR presentada por usted con el radicado del asunto, en la cual manifestó su inconformidad con la prestación del servicio por parte de la sociedad American Airlines, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar una posible infracción a la regulación que rige el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de la mencionada sociedad, ordenando el archivo de las mismas.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la PQR, la usuaria informó los siguientes hechos:

*"Mi nombre es Margaret Díaz con CC 45484407 de Cartagena el día jueves 18 de enero viaje en el vuelo de American airlines #1144 a Miami tome otro vuelo acia los Ángeles CA estando una hora en la sala de espera me llaman y dice que tengo que revisar mi maleta por qué no pasa la inspección del aeropuerto la señorita que me lleva en la silla de rueda nos acercamos a una sala yo reviso mi maleta y lo que yo encuentro dentro de mis cosas una cartuchera donde tengo una joya de oro es una pulsera y otras de fantasía y la pila de mi celular yo saco la pila y el resto de cosas la dejo en el estuche le cerré la corredera y la ingresé a mi maleta y volví y la entregué cuando llegó a mi destino llegó a mi casa lo único que me doy cuenta que los estuche donde venías mis cosas estaba abierto y no encontré mis cosas espero que yo tenga respuesta a este incidente como ciudadana Cartagenera es bochornoso que esto suceda en el aeropuerto de Cartagena ...".*

2. En ese orden de ideas, esta Dirección considera oportuno traer al caso el contenido del artículo 3.10.3.9.3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia que enuncia 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."** (Negrilla de la Dirección)

Por otra parte, el numeral 3.10.3.10. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia señala que:

**"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. Cuando el transportador acepte llevar a cabo este tipo de transporte, en cuantía o cantidad superior a la indicada en el numeral 3.10.2.25.1., literal (t), deberá aplicar las medidas de seguridad exigidas para el transporte aéreo de valores".

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."* (Negrilla fuera del texto original).

4. Conforme con lo relatado por la usuaria, esta Dirección evidencia que hubo un incumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos por parte de la usuaria al no reportar ante la aerolínea los objetos de valor ingresados como lo es para el caso en particular, la joya de oro y demás elementos y que aduce perdida en el equipaje.

De conformidad con lo anterior, no habiéndose encontrado merito suficiente para adelantar un procedimiento administrativo<sup>1</sup>, por una posible infracción por parte de American Airlines, esta Dirección se abstendrá de formular cargos e iniciar una investigación administrativa.

Finalmente, se reitera que, de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Maria Camila Hernández 

---

<sup>1</sup>Ley 1437 de 2011, 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.** (Negrilla de la Dirección)*