

Bogotá, 10-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120398971

Fecha: 10-05-2024

Señora:

Aixa Osorio Barrera

aixaosbarrera@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20245340013332.

Respetada señora Aixa:

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 Empresa Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A., (aerolínea), 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 que en el desarrollo de las averiguaciones preliminares se encontró debidamente probado que, la aerolínea en los términos y condiciones de la tarifa adquirida por el pasajero y aceptada al momento de efectuar la compra, dio a conocer las políticas establecidas en cuando al equipaje se refiere, donde se especifica que es responsabilidad de los pasajeros la custodia del equipaje de mano y de todos los elementos que el mismo porte.

Adicionalmente, resulta oportuno precisar que el numeral 3.10.3.9.3 de los reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC-, señala, entre otras cosas que, el equipaje de mano estará bajo la custodia y responsabilidad del pasajero, afirmación que soporta lo ya expuesto.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR, no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo, por tanto no procede iniciar investigación administrativa, toda vez que el hecho objeto de inconformidad no fue responsabilidad de la vigilada.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Góm^{ca}