

Bogotá, 23-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120444821

Fecha: 23-05-2024

Señor(a)

Carolina Andrea Parra Parada

caro.parradaparada@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja del radicado No. 20245340845732.

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 empresa de la aerolínea Aerovías de Integración Regional S.A. "Latam", 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:

"LA4052 (Desde San Andres a Bogotá; llegada a las 10:30 hrs) . El lunes 01-04-24 vuelo LA4052 desde San Andrés a Bogotá, sufro hurto de mi equipaje desde la cabina del avión, luego me acerco a oficinas de latam en la cual no prestaron importancia ni interés por lo sucedido, haciéndome esperar 4 horas en el Aeropuerto de Bogotá (Terminal 1) sin tomar el reclamo por escrito, quedaron de llamarme y no lo hicieron, solo me pidieron mi nombre y mi teléfono sin asignarle un código a mi caso. No conforme con esto, me comuniqué vía telefónica con latam y ellos le asignaron un código erróneo a mi caso, (código 3046 equipaje olvidado). Este código asignado no corresponde a lo sugerido, este código lo asignaron para bajarle el perfil a lo sucedido y no corresponde al hurto existido. Nota: Latam no quiso cooperar en la solución de este caso, no quiso facilitar la información". (SIC)

Segundo: Le informamos que, 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 este modo, le aclaramos que, el equipaje de mano son aquellos elementos requeridos por el pasajero cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados en la parte superior o inferior de los asientos; por lo tanto, este es responsabilidad del pasajero; teniendo en cuenta que, este no se entregó en custodia a la aerolínea para su transporte.

Tercero: Ahora bien, si Usted considera que el hecho ocurrido sobre su equipaje de mano es un hurto, le recomendamos interponer denuncia ante las autoridades competentes como Fiscalía General de la Nación o Policía para que evalúen su caso.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no es posible desplegar acciones administrativas o de indagación preliminar establecidas en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo, en consecuencia, se procede con el archivo de esta.

Es de aclarar 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 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: Angela Patricia Villegas Flórez 