

Bogotá, 28-03-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120249751**

Fecha: 28-03-2024

Señor:

**Laura Mercedes López Díaz**

llopezdiaz.ll@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20235342171812.

Respetado(a) señor(a):

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 AVIANCA, 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, el usuario informó los siguientes hechos:

*"...Tuve un Vuelo desde la ciudad de Riohacha operado por la empresa Avianca hacia la ciudad de Bogotá a las 5:.30 pm del día 29 de agosto del 2023, deposité mi maleta en bodega y fueron extraídos mis audífonos Airpods Pro junto con Apple Watch y el cargador Macsafe , cuando los busqué en la aplicación de encontrar siguen en la ciudad de Riohacha en inmediaciones del aeropuerto, solicité a la aerolínea Avianca , llené el formulario y la respuesta es que ellos no responden , según la aeronáutica civil, deberían responder por los daños y perjuicios se le me ocasionaron por parte de sus empleados y el hurto que se me realizó".*

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:

**"artículo 3.10.3.9.3: 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)

3. Conforme con lo relatado por la usuaria, los documentos aportados y la regulación pertinente al caso, esta Dirección evidencia que hubo un incumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos por parte de la usuaria al no transportar el equipo celular que aduce perdido en el equipaje de mano.

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 AVIANCA, 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,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Proyectó: Oscar Javier Contreras 

---

<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)