

Bogotá, 19-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249121036561

Fecha: 19-12-2024

Señor(a)

Jovanny Castro Aguilar

jovcastr@bancolombia.com.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20245341815392.

Respetado(a) Señor(a)Aguilar:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en la denuncia identificada en el radicado del asunto, a través del cual, puso en conocimiento a la Superintendencia de Transporte, sobre una presunta situación irregular con el personal de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A. (en adelante la empresa), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las normas que rigen el transporte público de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación, ordenando el archivo de la misma teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: La Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409 de 2019, modificó y renovó, su estructura creando la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte¹ que tiene la función de “*Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte*”.

Primero: Usted manifiesta que:

“...En mi vuelo de regreso desde España a Colombia el día 20-10-2024 una vez aterrizo y voy a buscar mi maleta, no la encuentro en la banda adicional y procedo a indicarle a el joven Juan Madrid quien fue quien atendió mi caso y me indica que, Avianca extravió mi maleta, me indican que se había quedado en el aeropuerto de España Madrid, me pregunta que objetos tenía en la maleta y toma el reporte, donde en dicho reporte le indico de forma muy general que tenía lo siguiente: go-pro(Cámara) insta360(Cámara),ropa, zapatos, lociones y un traje ya que esta era la maleta de las compras que hice en Europa, de que

¹ Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

color era la maleta y demás. me llegan correos indicando el estado de la maleta que la están buscando y crean un reporte que tiene el numero de archivo: MDEAV17307550 en dicho reporte 5 días después ósea el 25-10-2024 me piden que llene un formulario con los ítems que tenía en la maleta, pregunto que si ya habían encontrado mi maleta a lo que me vuelven a indicar en el mismo caso que llene un formulario, procedo a llenar el formulario e indico lo que llevo en la maleta, me dicen que han encontrado mi maleta en Madrid y me la van a hacer llegar a casa...”

Segundo: Por lo anterior, cabe aclarar que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) Parte No. 1 “Definiciones” numeral 1.1.1. señala lo siguiente:

“1.1.1. Ámbito de Aplicación.

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil”.

Así las cosas, le informamos que, para aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en el cual se establecen las condiciones para ejecutar un correcto servicio de transporte aéreo por parte de las aerolíneas y agencias de viaje, debe ser en situaciones que se presenten en territorio Colombiano, en caso de no cumplir con esos criterios, no es posible la aplicación de la norma y por ende el ente de control no puede ejercer sus facultades toda vez que estas no tienen alcance sobre la jurisdicción y la normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos.

Teniendo en cuenta que, la situación presentada con su equipaje fue suscitada en la ciudad de Madrid – España, debe acudir ante las autoridades de dicho lugar a fin de que pueda resolver su situación de acuerdo con las normas establecidas en ese territorio.

Por lo anterior, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida; razón por la cual, se procederá con el archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando sus derechos en calidad de usuario de los servicios de

transporte público 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: Sandra Martínez Huertas 