

Bogotá, 19-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121037331**

Fecha: 19-12-2024

Señor  
**Diógenes Guzmán Atehortúa**  
guzmangenis1@gmail.com

Asunto: comunicación archivo de queja con radicado No. 20245341690132

Respetado señor:

Conforme la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, presuntas inconformidades en la ejecución del contrato de transporte suscrito con **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 los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra ese vigilado, ordenando el ARCHIVO de su queja.

La anterior determinación se adoptó, teniendo en cuenta que, en la queja presentada por usted, manifestó su inconformidad, textualmente, así:

*"La presente es para informarles que el día 02/10/2024, recibí mis maletas por parte de la aerolínea de Avianca, donde una de ellas me llego completamente dañada y donde me hurtaron varias cosas de ahí mis pertenencias no estaban completas, hacia falta mis lociones originales, un reloj de marca, un cargador de iPhone, una pulsera de oro, parte de mi ropa nueva que llevaba y mis paletas de maquillaje que estaban nuevas.*

*en vista de lo ocurrido me comuniqué con la aerolínea y me contestaron que no me iban a responder por lo sucedido, anteriormente yo había puesto una demanda con ustedes a la aerolínea porque cumplido un mes y mis maletas no aparecían, después de esto las encontraron pero en mal estado y faltando cosas mencionadas anteriormente.*

*solo deseo que me respondan por los daños y perjuicios ocasionados y además me hicieron ir hasta el aeropuerto varias veces y las maletas ni me llegaron a casa."*

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

GD-FR-004  
V4 – 23-May-2023

De acuerdo con lo anterior, el motivo de inconformidad consiste en la eventual recuperación y, en subsidio, indemnización por la, aparente, pérdida de algunos **elementos personales de valor** que usted llevaba en su equipaje de bodega, respecto de lo cual, debemos precisar que, el numeral 3.10.3.9.3. del Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 3, indica:

### **"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." (Subrayado ajena al texto original)*

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando el pasajero en la obligación de transportar los elementos señalados, en el equipaje de mano y bajo su propia custodia; salvo que la aerolínea admita transportar este tipo de elementos, los cuales, deben tener un valor, previamente, declarado y registrado en el formulario que se disponga para tal fin, tal como lo contempla el numeral 3.10.3.10 del RAC 3, que dispone:

### **"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. (...)"*

Ahora bien, al no presentarse dicha situación, se tiene que, en el caso en concreto, la responsabilidad de transportar los elementos, presuntamente

extraviados, recae sobre el pasajero y no sobre la aerolínea, pues esta última desconocía la existencia de tales objetos de valor.

Lo anterior no obsta para que, si así lo considera, denuncie tales hechos, presuntamente, delictivos, ante la Fiscalía General de la Nación o, en su defecto, ante las Unidades de Policía, de conformidad con el artículo 67 del Código de Procedimiento Penal.

En consonancia con lo anterior, 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."*

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha decisión puede ser desvirtuada, esta autoridad queda presta a recibir sus argumentos y pruebas pertinentes para evaluar la continuidad del trámite que corresponda.

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.

Finalmente, debe saber que, en cuanto a su primera solicitud, esta entidad decidió abrir investigación preliminar por la demora en la entrega de su equipaje, para lo cual, se requirió al vigilado y nos hallamos pendientes de su respuesta, comoquiera que tal situación podría constituir una infracción de transporte.

**Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.**

**A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"**

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Inti Alejandro Parra López

