

Bogotá, 26-01-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120033641

Fecha: 26-01-2024

Señor(a):

Heidi Loeberg

No refiere

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235342738402 y No. 20235342736242.

Respetado(a) señor(a):

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 sociedad KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACION, 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 las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la PQR, el usuario manifestó que *"I forgot my jacket on board KLMs flight KL 0741 from Amsterdam to Bogota the 9th of October arriving in Bogota at 13:40h. I think the jacket was stored above my 37C or one locker behind this seat. The jacket is dark blue and has the name "TOBB" printed at the bottom of the back. If you found it, will it be possible to get it back?"*.
2. Que el numeral 3.10.3.1., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, indica:

"3.10.3.1. Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

(...) El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero."

3. Que el artículo 1003 del Código de Comercio especifica que:

"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."

Conforme lo anterior, se debe precisar que el contrato de transporte vincula a las partes que lo suscriben, estando la aerolínea en la obligación de prestar su servicio al pasajero en los términos acordados, como lo son: itinerario del vuelo, transporte del equipaje y demás circunstancias.

Hace parte del equipaje de mano, los elementos que el usuario transporta en cabina y que no hacen parte del equipaje confiado al transportador. Así las cosas, el usuario tiene el deber de resguardar su equipaje de mano y responsabilizarse por el mismo.

4. Que 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.**" (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que, el pasajero es el responsable de su equipaje de mano, debido a que el transportador únicamente lo será por el equipaje facturado y de bodega.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la sociedad KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACION 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.

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 y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*