Bogotá, 30-09-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120572191**
Fecha: 30-09-2025

Señor (a)
Stalin Antonio Ballesteros García
No registra

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja No. 20245340209532

Respetado Señor(a):

Respecto a la queja presentada mediante el radicado de la referencia a través de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA -AVIANCA S.A., 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 contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con el radicado en asunto, se informó a esta Dirección:

"El día 16 de noviembre del 2023 inició mi viaje en la ruta Bogotá- Santa Marta en vuelo AV9262 con reserva 3PJCAO. Cuando arribé a mi destino, noté la ausencia de una botella de Ron Zacapa XO, cuyo valor oscila entre los $ 750.000 y $ 941.000 pesos colombianos dependiendo de dónde se adquiera; bebida que se encontraba debidamente empacada en el equipaje de bodega. En atención a este suceso, me dirigí inmediatamente a las oficinas de atención de la aerolínea AVIANCA en el aeropuerto de Santa Marta, e interpuse queja y solicitud de reposición del bien extraviado o devolución del dinero, lo anterior bajo el número de ticket #5662716. El 18 de diciembre de 2023 la aerolínea AVIANCA se pronunció mediante correo electrónico y "resolvió" la solicitud indicando lo siguiente: "Desde el área de Servicio al Cliente - Equipajes queremos darle las gracias por contactarnos e informarnos la situación referente al faltante de la botella de ron zapaca del equipaje, cuando viajaba el día 16 de noviembre del 2022 (Sic) en la ruta Bogotá- Santa Marta en vuelo AV9262 con reserva 3PJCAO. Al respecto de la novedad expresada, el indicamos que este tipo de elementos no deben ser transportados en el equipaje facturado, por lo que se le recomienda al pasajero llevarlos en todo momento bajo su custodia, ya que los

Superintendencia de Transporte
Portal Web: 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

mismos son catalogados como objetos de alto valor o frágiles, dado el caso que dichos artículos sean movilizados en bodega será bajo responsabilidad del pasajero. Cabe aclarar que el equipaje no solo es manejado por nuestro personal, sino también por personas externas a la aerolínea como la autoridades y personal del aeropuerto (...)" En mérito de lo expuesto, solicito amablemente a la autoridad competente sancionar a la aerolínea toda vez que no está asumiendo la responsabilidad sobre pérdida de equipaje prevista en el Convenio de Montreal y por el contrario está vulnerando el citado convenio y mis derechos. Ordenar reposición o devolución del dinero".

2. Que mediante radicado No. 20249120402891 se realizó requerimiento de información a AVIANCA S.A, la cual dio respuesta con radicado No. 20245341355722, informando que "*AVIANCA atendió el reporte elevado por el quejoso en el sentido de informarle que, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de transporte celebrado por su parte, elementos tales como botellas de licor debían ser transportados en el equipaje de mano de los pasajeros y que, en caso de que fueran llevados en el equipaje de bodega, la Compañía no se haría responsable por el daño y/o perdida de estos".*

3. Que el numeral 3.10.3.9.3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, establece:

   «***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 fuera del 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 deberán tener un valor previamente declarado y registrado en el formulario que se disponga para tal fin.

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.»* (Subrayado fuera del texto original).

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de AVIANCA S.A resulte contrarío 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.

Atentamente,

SuperTransporte
Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado