

Bogotá, 15-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100086711**

Fecha: 15-02-2022

Señor (a)

Jairo Ramos Perilla

Correo: jarape77@hotmail.com

Asunto: Comunicación archivo quejas con Radicados No. 20195605790872

Respetado (a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada, por medio de la cual puso en conocimiento ante este ente de control presuntas inconformidades en la oferta de servicios por parte de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., (Latam Airlines Colombia) (en adelante Latam), le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado por usted, 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 o cualquier otra acción contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

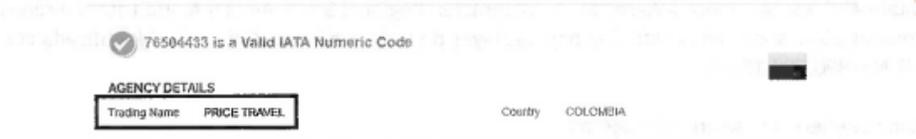
La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta lo siguiente:

1. En la queja presentada informó que *"El día viernes 6 de septiembre tenía el vuelo 4075 de la aerolínea LATAM, destino Bogotá Cali programado a las 19:20, realice el ingreso a sala de abordaje a las 16:05, programaron en la sala 11 el abordaje, posteriormente lo reprogramaron a la sala 13C con un hora diferente 20 minutos después de lo programado, según la supervisora de abordaje, lo cierto es que se realizaron los respectivos anuncios de cambio, lo cual no es cierto, causándome confusión, al momento de abordar estaba ubicado en otra sala, a lo cual me informaron que el vuelo ya había despegado..."* por lo que considero que se vulneraron los derechos como usuario del servicio de transporte aéreo.
2. Que mediante Radicado 20199000577531 se requirió información a la sociedad Latam, la cual dio respuesta con el Radicado 20195606074662, en los siguientes términos:

"...

1. El 12 de agosto de 2019, el Usuario adquirió a través de la agencia de viajes Price Travel el Tiquete Número 0355081702071, el cual cubría la ruta Bogotá - Cali y regreso con igual trayectoria, con referencia de vuelo de ida LA4075 y de regreso LA4344. Lo anterior se puede evidenciar con las imágenes visibles a continuación:

- Código IATA con la referencia de compra, que evidencia la compra mediante la agencia de viajes Price Travel:



- Tiquete Electrónico Número 0355081702071 :

2

VCR-Ticket electrónico

Número: 0355081702071 Nombre: RAMOSUARGO

Cantidad de cupones: 2 Creado: 09SEP19 Emitido: 12AUG19 PNR: *PURGED Tipo: ADT

Seq.	Cx	Clas	Vuelo	CI	Dep	Fin	Destino	Hora	SK	SE	Fb	Stat	FF	Equipaje
1	0	3A	4075	A	09SEP	BOG	CLO	22P	OK		A449HZZ	OK		
2	0	3A	4344	A	09SEP	CLO	BOG	02P	OK		A449HZZ	OK		

FCM: 0 Informaciones G3 VER AMPLIADO

Información de Tarifa

Base: COP 122000 23190 YS 32200 CO
 Total: COP 177380

Construc: Tarifaria
 BOG LA CLO Q36000 25000LA BOG Q36000 25000COP122000END

Forma de pago
 POP: CASH
 Emitido: 12AUG19 at CLO by 4QSH AJS IATA NNR: 76504433

Endoso/Restricciones: NONRES/CHNGS NOT PERMITTED

- El día 6 de septiembre de 2019, fecha programada para el vuelo LA4075, se tenía previsto como sala de abordaje la número 11, pero debido a cambios en la posición de llegada del avión, debió cambiarse la sala de embarque por la sala número 13C.
- El cambio de la sala de abordaje antes mencionado se informó a los Pasajeros mediante aviso a través de altoparlante en sala de abordaje, así como también se modificó el cambio de sala en las pantallas del aeropuerto.
- Al momento de la salida del vuelo LA4075 el Usuario no se presentó para abordar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines incluyó en el historial de la reserva del Usuario las siglas "NS" lo que significa "No Show" y que traduce a español "No Presentación". Dicho estado de no presentación se puede evidenciar en el historial de reserva del Usuario visible a continuación:

2

@Supertransporte

```

5C LA 4075 A BOG CLO NS 06-09-2019 19:20:00 06-09-2019 20:23:00
X45* AA TKNE LA HK1 BOG CLO 4075A06SEP/0335081702071C1
X45* AA TKNE LA HK1 BOG CLO 4075A06SEP/0335081702072C1
X45* AA BRND LA 4075A6SEP/5N
X45* AA WBCK LA 4075A06SEP/NN1
X45* AA WBCK LA 4075A06SEP/NN1
X45* AA NMEL LA 4075A6SEP/TOTAL 00 BAG SN 00 PAY 00 XXXX 00 NN1
X45* AA NMEL LA 4075A6SEP/TOTAL 00 BAG SN 00 PAY 00 XXXX 00 NN1
X45* AA VIDI LA 4075A6SEP/NN1
X45* AA VIDI LA 4075A6SEP/NN1
X45* AA MCEN LA 4075A06SEP/NN1
X45* AA FCEN LA 4075A06SEP/NN1
X35* GEN SEAT LA KKL BOG CLO 4075A06SEP-1VIDAL/CONSTANZA,24CC
X35* GEN SEAT LA KKL BOG CLO 4075A06SEP-1RAMOS/JAIRO,24JC
R-BOG BOG 5 PD 06-09-2019 19:55:00
  
```

- Posterior a la salida del vuelo LA4075 el Usuario se acercó a la oficina de ventas del aeropuerto de la ciudad de Bogotá en donde solicitó modificación del Tiquete. Lo anterior se puede evidenciar del registro hecho a la reserva, en el que adicionalmente se indicó que el Usuario se acercó de forma agresiva insultando al personal:

```

A5H H- PAX SE ACERCA A OFICINA COMERCIAL INSULTANDO AL PERSONAL
A5H H- DE VENTAS Y PASANTE QUE SE ENCONTRABAN EN EL MOMENTO SE L
A5H H- E PIDE RESPETO AL SEOR A LO QUE RESPONDE QUE SOMOS UNOS
A5H H- LADRONES Y LANZANDO IMPROPERIOS
R-BOG BOG 5 JBG 06-09-2019 20:43:00
  
```

- Debido a la solicitud de modificación del Tiquete realizada por el Usuario en la oficina de ventas, Latam Airlines informó a éste que debido a la tarifa del Tiquete no se permitían cambios para dicho Tiquete.
- El 9 de septiembre de 2019, fecha programada para el vuelo de regreso Cali – Bogotá, el Usuario abordó con normalidad y sin ninguna novedad dicho trayecto de regreso en el vuelo LA4344. Tal como se puede evidenciar del tiquete electrónico visible en el hecho 1 del presente documento, en el cual el estado de dicho trayecto es "Usado".

Así las cosas, se observa que la usuaria no se presentó para abordar el vuelo, por lo que consideran que fue la pasajera la que incumplió con sus obligaciones.

- Que los numerales 3.10.2.20. y 3.10.2.20.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señalan lo siguiente:

“3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

3.10.2.20.1. *Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, sí al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.”*

Lo anterior quiere decir que el pasajero debe presentarse con el tiempo establecido por la aerolínea para realizar los procedimientos que son necesarios y así embarcar el vuelo, en caso de la aerolínea no indicar algún término se aplicará el establecido en los RAC que es de 1 hora para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales, en caso de que el pasajero no se presente en el término indicado la aerolínea puede disponer del cupo del pasajero y en todo caso si el pasajero quiere utilizar la reserva deberá cancelar unos sobrecostos para que se active nuevamente la misma.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

"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."

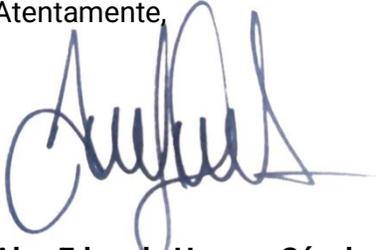
En consecuencia de lo anterior, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencia incumplimiento de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por parte de la sociedad Latam toda vez que fue la pasajera la que no se presentó en la sala de abordaje a la hora indicada lo que originó que perdiera el vuelo, es por tal motivo que se recalca que el usuario debe presentarse en el tiempo indicado para que no se presenten este tipo de situaciones.

Se precisa que la competencia de la Superintendencia de Transporte es velar por el cumplimiento de la normatividad aeronáutica (funciones administrativas), por lo que si considera necesario realizar una reclamación de daños o perjuicios debe remitirse ante los entes competentes y que cuentan con facultades jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio o los jueces de la República, finalmente y de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es de aclarar 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.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte