

Bogotá, 04-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100060171**

Fecha: 04-02-2022

Señor(a)

**Yilberth**

[gubfgj@ghmvfu.com](mailto:gubfgj@ghmvfu.com)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja identificada con radicado No. 20215341706022.

Estimado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por medio del radicado de la referencia, en la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad **Aerovías de Integración Regional S.A (Latam Airlines Colombia)**, 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 el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Conforme a la queja presentada, informó a esta Dirección acerca de los inconvenientes presentados con la aerolínea Lata, debido a la demora del vuelo LA4017 programado para el 28 de septiembre de 2021, teniendo en cuenta los perjuicios económicos que se le presentaron.
2. Que, conforme a la respuesta remitida por la aerolínea, a través del requerimiento de información presentado por esta Dirección, informó que:
  - a. El Usuario tenía programado su vuelo LA4128 (Bogotá-Barranquilla) el 9 de octubre de 2021 a las 7:03 pm.
  - b. Sin embargo, debido a reaccionario de vuelo LA4011, tuvo un retraso en su salida de 16 minutos.
  - c. La hora real de despegue del vuelo LA4128 (Bogotá-Barranquilla) fue a las 7:19 pm.
  - d. El tiquete 0359556018996 se encuentra usado.
3. Que, es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) que establece lo siguiente:

1

### **"3.10.1.6. Información sobre cambios**

*En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

*Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior."*

La citada norma indica que, cuando la aerolínea va a realizar algún tipo de cambio de la reserva acordada con el pasajero se debe suministrar dicha información, en el medio más rápido posible, en un periodo superior a 24 horas antes del vuelo, se exceptúa de ese término las situaciones que sean repentinas que obliguen a realizar algún cambio en la reserva.

4. Conforme a lo anterior, es necesario tener en cuenta el numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) señala lo siguiente:

#### **"3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero**

*En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:*

**(a) Demoras.** *Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente:*

*(1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o*

*por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.*

Lo anterior quiere decir que, cuando se presenta una demora en el vuelo superior a 1 hora y máximo tres, por causas imputables al transportador, la aerolínea debe reconocer una compensación al pasajero de un refrigerio, sin embargo, cuando el inconveniente es superado y sea previsible la salida del vuelo 15 minutos después, la aerolínea podrá abstenerse de proveer esta compensación con el fin de no demorar más el vuelo.

5. 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.

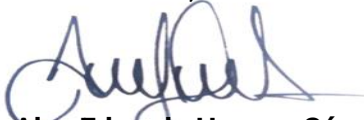
*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. 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).*

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, ya que en primer lugar, se informó acerca de la demora del vuelo al momento de presentarse los inconvenientes por el medio más rápido y en segundo lugar, no procedía la respectiva compensación debido a que la demora no fue mayor a una hora ni inferior a tres, conforme a la normatividad vigente.

Finalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018, se le aclara que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es el pago de un reembolso o la pretensión de devolución en dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

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.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyecto: Katherine Sofía Montero Pacheco