

Bogotá, 25-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100121101**

Fecha: 25-02-2022

Señor (a)

**Sofía Pérez Aristizábal**

Correo: [sofiaperez996@gmail.com](mailto:sofiaperez996@gmail.com); [Luisaperez1996@gmail.com](mailto:Luisaperez1996@gmail.com)

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado No. 20215341785532

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 de Integración Regional S.A. – Aires S.A. Y/O Latam Airlines Colombia S.A., (en adelante Latam S.A.) 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:

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20219100975321, solicitó información a Latam S.A., quien dio respuesta, mediante radicado No. 20225340166022 y a partir del análisis fáctico de la información aportada, se evidencia que la sociedad dio cumplimiento teniendo en cuenta que los dos pasajeros usaron la reserva en su totalidad incluyendo el servicio del equipaje, dicha circunstancia demuestra el cumplimiento por parte de la aerolínea.

Por lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, 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.

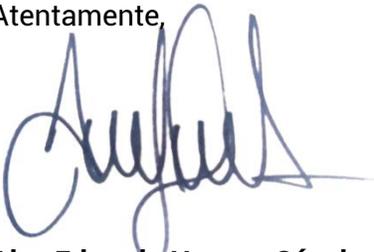
<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*"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."*

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, en caso de que presente 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,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte