

Bogotá, 01-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100051161**

Fecha: 01-02-2022

Señor(a)

**Jenny Alexandra Espinosa Rodríguez**

alexandraespinosa27@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja identificada con radicado No. 20215341806082.

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. Que, se informó a esta Dirección a través de la queja remitida lo siguiente:

- El día 10 de octubre en horas de la noche, mi poderdante GUSTAVO HERNEY ZULUAGA con CC 70.829.558, compra 4 tiquetes aéreos para viajar de Medellín a Cali, pagando la suma de \$548,530 pesos, por LATAM AIRLINES GROUP S.A.
- Dos días después, es decir, el 12 de octubre de 2021, se entera de que compro los tiquetes con la fecha equivocada, los necesitaba para el día 14 de octubre de 2021 y los compré para el día 27 de octubre de 2021.
- No obstante, ese mismo día que se enteró, el día 12 de octubre de 2021, llama a LATAM para que por favor le cambien el vuelo de sus tiquetes, pero la respuesta de LATAM es que no se puede hacer ni cambio ni devolución de dinero. Solo le pueden devolver 20 mil pesos por cada tiquete que corresponde a el valor pagado por impuestos. Latam hace Creación del caso #35522924 y le señala que en un lapso de 30 días le devolverán los \$80.000 mil pesos a pesar de que pago \$548.530

2. Que, conforme a las respuestas entregadas por la vigilada, a través del requerimiento de información remitido por esta Dirección, informó que:

- Pasajero el 10 de octubre de 2021, realiza la compra 4 tiquetes en la ruta MDE-CLO para volar el 27 de octubre de 2021,, el 12 de octubre se comunica al Contact Center de LATAM

1

informando que se equivocó ya que la fecha era para el 14 de octubre y solicita cambios, adicional el 27 de octubre, pasajero procede a radicar la devolución de sus tiquetes, la cual se realiza conforme las condiciones de la tarifa, que no permite cambios antes ni después de la salida del vuelo. Adicional a esto, y a tema de servicio, se emite comunicación informando al usuario que se procederá con la devolución de su tarifa neta, mediante un TV en servicios de la compañía.

3. Que el numeral 3.10.1.14.3., de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), señala:

« **3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva.**

*Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.»*

Lo anterior quiere decir que cuando un pasajero vaya a realizar algún cambio en la reserva adquirida, debe realizar una solicitud ante la aerolínea en el término establecido y conforme a las condiciones de la tarifa, se le podrá generar unos sobrecostos que debe asumir por el cambio.

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).*

Al realizar el análisis de los hechos, se evidencia que, los errores e inconvenientes presentados con el itinerario adquirido por el usuario, no fue responsabilidad de la aerolínea, en el entendido que, es el mismo usuario el encargado de diligenciar los datos correspondientes al momento de adquirir la reserva, sin la ayuda de un tercero.

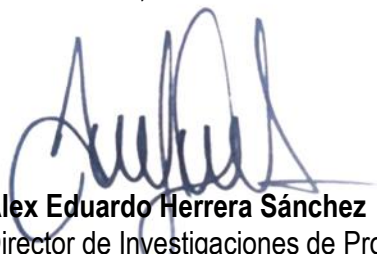
Por lo anterior, al momento de presentar la solicitud de cambio ante la vigilada y señalar el error de su reserva, la misma le indicó las alternativas correspondientes a los términos y condiciones de la tarifa adquirida. Sin embargo, posteriormente le reembolsó el valor total del tiquete adquirido conforme a la normatividad vigente.

En consecuencia, conocidas estas condiciones que fueron aceptadas y adquiridas por el usuario al momento de realizar la compra de los servicios ofrecidos por la agencia, se entiende que el vigilado podía actuar conforme a los criterios pactados en el contrato de transporte vigente al momento de realizar la solicitud de cambio de itinerario. Por ende, 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 vigilada y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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 dirige 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