

Bogotá, 30-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100200021**

Fecha: 30-03-2022

Señor

Carlos Eduardo Blanco

contadorcarlosblanco@hotmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado N° 20195606095252 del 12 de diciembre de 2019 y alcance al radicado 20195606136392.

Respetado Señor Blanco:

Respecto a las quejas presentadas, 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 Colombia (en adelante Latam Colombia), conforme lo indicado en la Comunicación de Salida No. 20219100217071 del 19 de abril de 2021 le reiteramos 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 adquirió unos tiquetes aéreos con la aerolínea Latam Colombia para cubrir la ruta Bucaramanga – Bogotá, que el vuelo presentó una demora y viajaba con un menor de edad provenientes de Santiago de Chile y la aerolínea no le reconoció compensación alguna, por tal motivo presenta una reclamación ante esta Superintendencia para proteger los derechos como usuario del servicio de transporte aéreo.

2. Que a través del Radicado 20209100126971 del 02 de marzo de 2020 se requirió información a la sociedad Latam Colombia para que se pronunciara de los hechos objeto de queja, que mediante Radicado 20205320296302 del 16 de abril de 2020 la aerolínea remitió respuesta a esta Dirección indicando que efectivamente se presentó una demora en el vuelo, la cual se originó por una situación meteorológica que afectó la aeronave que iba a realizar el vuelo, que si bien no procedía reconocer compensación se reconoció a algunos pasajeros dando hospedaje y alimentación, adicional la totalidad de los pasajeros que adquirieron el servicio fueron embarcados en el vuelo siguiente de la aerolínea o reacomodados con otras aerolíneas, cumpliendo con el trayecto en la totalidad de pasajeros.

3. En este punto es necesario tener en cuenta lo establecido en el numeral 3.10.2.13.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) que establece lo siguiente:

"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción."

Lo anterior quiere decir que en el caso que se presente una demora y la misma no sea por un motivo imputable a la aerolínea la misma quedara libre de responsabilidad y por ende no da lugar a que se reconozca compensación alguna al usuario.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, 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.

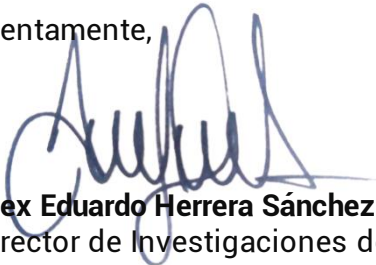
"Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. 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 Colombia toda vez que la demora del vuelo se originó por factores externos, adicionalmente se debe precisar que por el tiempo de la demora no corresponde reconocer compensación alguna por la demora conforme a los RAC, cabe resaltar que la aerolínea reubico a los usuarios y procedió con el traslado al lugar de destino.

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.

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: Deisy Arias