

Bogotá, 05-04-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120264751

Fecha: 05-04-2024

Señor(a):

Francisco Cerrado

franciscocerrado.86@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225340200582.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por usted mediante el radicado del asunto, por medio de la cual, puso en conocimiento a la Superintendencia de Transporte por presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Aerovías de Integración Regional S.A (Latam Airlines Colombia)., 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.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20229100282821, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 20225341088002 y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que la aerolínea se comunicó con el usuario y le informa que, ante la ausencia de sus dos artículos electrónicos se le generó un travel voucher por el valor de estos. Este travel voucher podría ser redimido en servicios de la aerolínea o ser retirados de la latam wallet; opción por la que optó el usuario.

Así las cosas, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso." (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad 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, 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez 