

Bogotá, 11-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120584741**

Fecha: 11-07-2024

Señor(a):

David Mora Congote

entidades+ld-144311@juzto.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20225341893032.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aires S A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines, 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 en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con la PQR, el usuario informó *"Que al llegar a Medellín las maletas no habían llegado junto a mi vuelo, por lo cual puse dicha novedad en conocimiento de la aerolínea LATAM para recibir información sobre el estado del equipaje y la correspondiente compensación, a lo que la aerolínea nos comunica sobre una compensación irrisoria."*
2. Conforme lo relatado por el usuario, a través de radicado 20239120306311 del 05 de mayo de 2023 se realizó requerimiento de información a la sociedad Aires S A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines, la cual dio respuesta mediante comunicación con radicados 20235341485772 y 20235341485792 del 30 de junio de 2023 indicando entre otros aspectos:

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023

I) El itinerario contratado por el usuario, **II)** La novedad presentada con el equipaje del pasajero.

3. La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones con miras al cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

El propósito de la Superintendencia de Transporte es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte. Sin embargo, **no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

4. Respecto del reconocimiento de un derecho particular, como, por ejemplo, un reembolso, es necesario que se dirija ante autoridades que cuenten con funciones jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o los Jueces de la República.

Son ellas quienes tienen la potestad legal para que, una vez desarrollado el proceso judicial y si hay lugar a ello, le ordenen a la empresa contra la cual se dirige su solicitud a reconocer los fines perseguidos por usted, es decir, volviendo al ejemplo, a que realicen la devolución correspondiente.

Lo mismo sucede en relación con los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de viaje o cambios en los trayectos, cualquiera que estos sean.

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.”*
(Negrita fuera del texto original).

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la sociedad Aires S A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse 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 y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*