

Bogotá, 21-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120601881

Fecha: 21-07-2024

Señor(a):

Alexandra Acosta

Correo: alexandra11.acostocifuentes@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja presentada mediante radicado(s) No. 20225351338812.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por usted mediante el radicado del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de Aerovías de Integración Regional S.A. - 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 (en adelante, Latam), 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. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Dirección que: "... Ciudadana indica que el día de ayer tienen un vuelo de barranquilla Bogotá, con el numero de vuelo 4139 el cual salía 10:00 el cual fue cancelado, por asunto meteorológicos y posterior que se había dañado, el cual nos enviaron a un hotel y cuando llegamos al aeropuerto a las 6:30, y de nuevo lo corrieron a las 11:00 y de nuevo lo cancelaron a la 1:10 de la tarde, la

Página | 1

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

GD-FR-004

V4 - 23-May-2023

aerolínea LATAM AIRLINES GROUP S.A., no nos la una respuesta certera de lo que esta pasando (Sic)...”

2. Por los hechos narrados por la usuaria, se realizó requerimiento de información a Latam, la cual dio respuesta informando que efectivamente el vuelo denunciado fue afectado por un factor externo meteorológico, ajeno a la voluntad de la vigilada, por lo cual se procedió a reubicar a la usuaria al día siguiente, por lo cual el contrato de transporte se ejecutó en su totalidad.
3. Que teniendo en cuenta lo consagrado en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en el RAC 3, se indica como obligación de la aerolínea:

"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."

4. Que según el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018¹, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.
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.

¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."

*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 Latam, 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.

Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte.

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, 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: Karen Silva 