

Bogotá, 16-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120845891**

Fecha: 16-10-2024

Señor(a):

Antonia Correa Botero

Correo electrónico: antonoiacorrea03@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de los radicados No. 20225341124712.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto de la denuncia presentada, por medio de la cual, puso en conocimiento a esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad referenciada en la PQR, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros en Colombia, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

1. La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20229100684751 realizó requerimiento de información a la sociedad 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, la cual, emitió respuesta con radicado No. 20225341750122, que fue analizada por este Despacho, evidenciando lo siguiente:
2. La aerolínea manifiesta: El 26 de abril del 2022, la usuaria adquirió un ticket para volar la ruta BOG - SCL - AEP - SCL - BOG, No obstante, por razones ajenas a la voluntad de LATAM, relacionadas con las condiciones climáticas, el vuelo se vio afectado por cambios de itinerario. Así, LATAM transportó a la usuaria en el próximo vuelo con disponibilidad, ejecutándose el contrato de transporte en su totalidad.

Cuando el viaje no pueda iniciarse por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas, técnicas u operacionales que afecten su seguridad, la empresa de transporte podrá liberarse de responsabilidad devolviendo el precio del ticket; pues, debe considerar que dichas causas

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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

no son atribuibles a la aerolínea; por ende, los contratiempos generados no son de su responsabilidad.

3. El Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No 3, señala 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 (...)".

Lo anterior significa que, en los eventos imprevisibles como fue el caso del vuelo, se vio afectado por un aspecto operaciones a nivel técnico en la aeronave, situación que no sería imputable a la aerolínea.

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas¹ en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es el reconocimiento de daños y perjuicios, le informamos que, Usted podrá dirigirse ante una entidad que 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 función², como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio³; podrá presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

¹ Decreto 2409 de 2018, artículo 12.

² Artículo 116 Constitución Política de Colombia

³ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

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: Felipe robledo *Felipe Robledo Ariza*