

Bogotá, 16-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120846311**

Fecha: 16-10-2024

Señor(a):

Juan David Gómez

Correo electrónico: camilabayonam@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20225341159712.

Respetado(a) Señor(a).

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su(s) queja(s) identificada(s) mediante el(los) radicado(s) del asunto, por medio del cual puso en conocimiento a esta Superintendencia sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte aéreo, le informamos que, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; la anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20229100684751, requirió a la aerolínea 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, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad emite respuesta, la cual, es analizada y evaluada por esta Dirección observando lo siguiente:

- El usuario manifiesta: *"1. El día 02 de agosto del año 2022 realice la compra de tres tickets; estos para mi núcleo familiar y para mí, a nombre de JUAN DAVID GOMEZ, CAMILA BAYONA Y FEDERICO GOMEZ, dicha compra se realizó por la página de LATAM, cuyo itinerario era CARTAGENA - BOGOTA, para el día 08 de agosto de la presente anualidad. La compra se realizó por medio de tarjeta de crédito del banco DAVIVIENDA cuyo titular es el suscrito. El mismo día, a pocos minutos de realizar la compra me doy cuenta que incurrí en un error con respecto a la hora del vuelo, esto teniendo en cuenta que viajo con mi hijo menor de edad que por temas de salud no puede estar a altas horas de la noche expuesto a bajas temperaturas. El valor de los tickets fue de \$ 680.880 Procedo a comunicarme telefónicamente con sus agentes y me encuentro con la no grata noticia que solo me pueden desembolsar el valor de las tasas de embarque, es decir un valor de \$107.580, En constancia de ello me envían un correo electrónico siendo las 3:22 pm del día 02 de agosto donde me notifican el número del caso, el cual es el 42640166."* [SIC]
- La aerolínea informa que, efectivamente En primera medida, debo mencionar que la ST no ha puesto en conocimiento de mi representada ninguna queja elevada por el usuario, sino una petición dirigida a LATAM que excede del ámbito de su competencia. Ahora bien, en aras de dar cabal respuesta al requerimiento de la referencia, debo precisar lo

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

siguiente: el 2 de agosto de 2022, el usuario compró 3 tiquetes en tarifa "BASIC", para volar la ruta CTG-BOG el 8 de agosto de 2022. Por razones ajenas a la voluntad de LATAM, el usuario solicitó el reembolso del valor del tiquete comprado. No obstante, el vuelo se iba a ejecutar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato, por lo que al quejoso no le asiste derecho al retracto. Además, al haberse adquirido en una tarifa promocional, no es procedente el reembolso a título de desistimiento de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.10.1.8.1 de los RAC y la tarifa adquirida no admite reembolsos. Por tanto, en este caso, solo es procedente el reembolso de los impuestos no causados.

1. Por consiguiente, los Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No 3, señala lo siguiente:

"3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero.

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso."

Lo anterior significa que, en los eventos donde el usuario desista de viajar en el vuelo programado y solicite reembolso este tendrá derecho al mismo siempre que la tarifa adquirida lo permita en este caso su tarifa era básica y promocional la cual no esta habilitada para reembolsos por desistimiento. situación que no sería imputable a la aerolínea.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como es la devolución o reembolso de dineros o indemnizaciones, Usted como usuario podrá acudir ante los jueces de la república o autoridad administrativa que este investida de funciones jurisdiccionales como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio¹, presentando una demanda de "Acción de Protección al Consumidor"; para lo cual, deberá anexar prueba sumaria de que acudió ante el empresario para demostrar que agotó el requisito de procedibilidad.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringida la normativa que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada. Finalmente, en caso de que se

¹ Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 116.

presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, 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: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*