

Bogotá, 26-11-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120969661

Radicado No.:

20249120969661

Fecha: 26-11-2024

Señor:

German f Lievano

No Registra

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341757732.

Respetado Señor Lievano:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad LATAM, le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

“(…) 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 (…)”

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se logra corroborar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que configuraran una infracción al régimen aeronáutico por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación

Página | 1

o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Para el caso particular, esta Dirección requirió al vigilado quien señaló que el 16 de noviembre de 2022, el usuario compó en tarifa "BASIC" un tiquete para volar la ruta Bogotá – Neiva, dicho vuelo estaba programado para el 18 de noviembre de 2022, Ahora bien, se debe precisar que la tarifa adquirida no incluye equipaje para llevar en bodega, sólo permite el transporte de un bolso o mochila, que se pueda poner debajo del asiento.

Por lo anterior, informó la aerolínea que, el personal de LATAM en sala es quien verifica si el equipaje que transportan los usuarios cumple con las medidas reglamentarias o no. Para el caso particular, el equipaje que transportaba el usuario no cumplía con las medidas, por lo cual, se cobró el costo del servicio adicional. No obstante, el usuario decidió de manera libre y voluntaria no viajar, de forma que la aerolínea, hizo la devolución del precio pagado por el tiquete, por lo tanto, esta Dirección no evidencia una trasgresión a los reglamentos aeronáuticos por parte de la aerolínea.

Finalmente, en caso de que se 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: Maria Camila Hernández 