

Bogotá, 04-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120993661**

Fecha: 04-12-2024

Señor (a)

Ana Benjumea Estrada

anabenjumea@pontohairclub.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQRD No. 20235342395152.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada con el radicado del asunto, en la que manifesté presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Aerovías de Integración Regional -LATAM AIRLINES, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público 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:

Primero: Usted manifiesta en la queja lo siguiente:

"Amablemente solicitamos su ayuda, ya que tenemos un vuelo con la aerolínea Latam para el día 2 de octubre con regreso 5 de octubre, itinerario Medellín – Cartagena -- Medellín, con N° de reserva LA0353566NQII para 9 pasajeros. Solicitamos ante la aerolínea el cambio de pasajero, Luz Anny Giraldo, identificado con cedula, 43.268.599 pasajera que no podrá realizar el viaje y se presentó ante la aerolínea todos los documentos requeridos por esta, para realizar el cambio. La aerolínea en atención en su línea de WhatsApp y línea nacional Contac center, informa que deben ser pagada una multa por cambio de nombre, tarifa diferencial, tasa administrativa, más otros impuestos, valor que suma \$1.024.600. No se solicita cancelación de itinerario, ni cambio de fecha, solo se solicita el cambio de nombre de la pasajera LUZ ANNY GIRALDO, por la Sra. SANDRA DIAZ Consideramos que el valor es completamente elevado, ya que el valor de cada tiquete en esta reserva es de \$545.850 pesos, rectificando la reserva encontramos que ya fue anulado el pasajero solicitado, pero para incluir el nuevo viajero a esta reserva de 9 pasajeros, es cobrado el valor anteriormente mencionado". (SIC)

Segundo: Frente a la solicitud, le informamos que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R.A.C.) No. 3, numeral 3.10.1.14.3. determinó que, cuando se presenten cambios en la reserva por parte del pasajero:

"3.10.1.14.3. Cancelación o cambio de reserva.

Quando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo." (Subrayado fuera del texto)

Página | 1

De acuerdo con la norma anterior, Usted como pasajero del transporte aéreo en Colombia, tiene el deber de informarse respecto de los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

Sobre su caso particular, le recomendamos tener en cuenta algunos aspectos que, a la hora de solicitar un cambio en la reserva le serán de ayuda para tomar mejores decisiones en el futuro al momento de adquirir un servicio de transporte.

- Verificar los términos y condiciones de la tarifa adquirida.
- Informarlo a la aerolínea o agencia de viajes con una antelación de 24 horas al vuelo adquirido.
- En caso de que la tarifa adquirida con la aerolínea le permita realizar cambios, deberá asumir el costo indicado por la transportadora.

Tercero: La Superintendencia de Transporte como autoridad administrativa protege el interés general de los usuarios, por lo que no es competente para pronunciarse respecto de casos concretos u ordenar el reconocimiento de un derecho particular (como indemnizaciones y/o reembolsos).

Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas¹ necesarias, en beneficio del interés general de los usuarios del servicio de transporte y evitar que presuntos hechos se presenten en el futuro a través de las sanciones administrativas destinadas al erario.

Cuarto: Respecto de la queja radicada ante la Superintendencia de Transporte, mediante la cual, pone en conocimiento sobre presuntos hechos que podrían vulnerar las normas del sector transporte, le informamos que, Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios, en cumplimiento de sus funciones, ha realizado las averiguaciones preliminares correspondientes sobre su caso, observando que, aunque se presentó una inconformidad durante la prestación del servicio público de transporte, no se puede determinar que, exista un incumplimiento y/o falla que trasgreda las normas del sector transporte.

Quinto: Por otra parte, lo invitamos a consultar nuestra página web <https://www.supertransporte.gov.co/> donde encontrará información sobre los derechos y deberes de los usuarios en los diferentes modos de y demás información que le será útil.

El enlace de consulta es:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

¹ Decreto 2409 de 2018, artículo 13.

Asimismo, siempre que adquiera un servicio de transporte según el modo, Usted cómo usuario tendrá el deber de informarse a través de los medios dispuestos por la empresa, como, por ejemplo: Contrato de transporte, términos, condiciones y restricciones, y canales de atención.

Sexto: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 20112, que reza:

“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.”

Por consiguiente, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios determinó que no existe merito para iniciar una investigación administrativa, motivo por el cual, se abstiene de desplegar cualquier otra actuación en contra del vigilado; por esta razón, se procederá al archivo de la queja presentada.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando sus derechos en calidad de usuario de los servicios de transporte público 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: Angela Patricia Villegas Flórez 

² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.