

Bogotá, 19-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120515661

Fecha: 19-06-2024

Señor(a)

No registra

No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20245341043602.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento a la Superintendencia de Transporte por presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea LATAM AIRLINES BRASIL, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra de la mencionada, ordenando el archivo de la misma. La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta en su queja lo siguiente:

"Hice la compra de 3 tiquetes de para adultos y un infante, desde Rio de Janeiro hasta Buenos Aires (Directo). Dado que el vuelo era directo, el costo era mucho más elevado que aquellos que tenían conexión a través de São Paulo.

Para mi sorpresa cancelaron ese vuelo y nos pusieron en un vuelo más barato (Rio - São Paulo - BsAs), lo que me molestó mucho ya que realizamos un pago muy superior y aun así la aerolínea nos mandó por el vuelo más barato, teniendo que hacer escala y a un horario bastante incómodo (y más aún viajando con un infante).

Solicito algún tipo de compensación por estos cambios, ya que fueron iniciados por la aerolínea, causándome muchas molestias por el cambio de horario, cambio de condiciones y tiempo de vuelo.

Además me obligaron a pagar la diferencia de tarifa en la maleta, en un vuelo cancelado por Latam. Es injusto que ellos causen el problema y lo obliguen a uno a pagar más dinero por sus propias incompetencias. La verdad es un proceder engañoso y abusivo." (SIC)

Segundo: Cabe aclarar que, el Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) Parte No. 1 "Definiciones" numeral 1.1.1. señala lo siguiente:

"1.1.1. Ámbito de Aplicación.

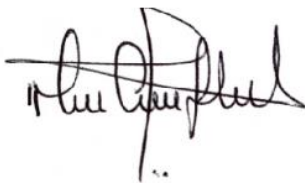
Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil”.

Tercero: De acuerdo a lo anterior, le informamos que, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en el cual se establecen las condiciones para ejecutar un correcto servicio de transporte aéreo por parte de las aerolíneas y agencias de viaje, debe ser en situaciones que se presenten en territorio Colombiano o en su defecto con aeronaves de matrícula Colombiana, en caso de no cumplir con esos criterios, no es posible la aplicación de la norma y por ende el ente de control no puede ejercer sus facultades toda vez que estas no tienen alcance sobre la jurisdicción y la normatividad interna del país en el que hayan ocurrido los hechos.

Teniendo en cuenta que, la cancelación del vuelo se dio en la ciudad de Rio de Janeiro - Brasil, le recomendamos acudir ante las autoridades del lugar donde ocurrieron los hechos a fin de que puedan resolver su situación de acuerdo con las normas establecidas en ese territorio.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no existe mérito para que esta entidad proceda a desplegar acciones administrativas en contra del vigilado; por consiguiente, se procede con el archivo de esta.

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 