

Bogotá, 24-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120448611**

Fecha: 24-05-2024

Señor(a):

**Jaime Esteban Cardona Giraldo**

[contacto@presidencia.gov.co](mailto:contacto@presidencia.gov.co)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja con radicado(s) No. 20225341010402.

Esta Superintendencia en atención a la queja presentada, en la cual puso en conocimiento presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A./LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** (en adelante la aerolínea), le indicamos que de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

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

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Dirección el cobro adicional por su equipaje.
2. De esta forma, mediante radicado No. **20229100684751** del 30 de septiembre de 2022 se solicitó información frente a la queja presentada a la aerolínea, la cual dio respuesta con radicado No. **20225341750082** del 14 de noviembre de 2022, enunciando que de acuerdo con la tarifa promocional adquirida el pasajero únicamente adquiriría el derecho a llevar un bolso a mochila, por lo cual si deseaba llevar un equipaje de mayor tamaño o peso debía ser adquirido en forma adicional .

3. Que de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, esta Superintendencia está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección de los intereses generales de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario.
4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**"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." (Subrayado fuera del texto original).*

En este caso, esta Dirección evidencia que la situación denunciada no resulta contraria toda vez que se dio cumplimiento a las condiciones contratadas, toda vez que se realizó la compensación en favor del usuario, por lo que no puede determinarse que el actuar de la aerolínea resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y en consecuencia no existen méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de ésta.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando la documentación pertinente.

Cordialmente,



---

<sup>1</sup> "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."

**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Oscar Javier Contreras 