

Bogotá, 29-08-2024

Al contestar citar en el asunto

20249120695631

Radicado No.: **20249120695631**

Fecha: 29-08-2024

Señor(a):

Rafael Enrique Barrios Emiliani

rafaelbarriosemilianis@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341960962

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad LATAM, 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 en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través de 20239100034611 del 31/1/23 realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20235340489002 del 28/03/2023, indicando que:

" El 3 de octubre de 2022, el usuario adquirió, en la tarifa "BASIC", 3 tiquetes para volar la ruta ADZ-CTG-ADZ, al igual que 3 servicios adicionales EMD. Por motivos personales del usuario, desconocidos por mi representada, se solicitó la devolución de los tiquetes y los servicios adicionales contratados. Así, es necesario poner de presente que el retracto no es procedente debido a que: (i) el retracto no se ejerció dentro de los 5 días siguientes a la compra del tiquete, y (ii) el contrato de transporte estaba previsto para ejecutarse dentro del día siguiente a la radicación de la queja de la usuaria y, cabe recordar, que el

Página | 1

retracto es procedente cuando se ejerce dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra y el contrato no está previsto para ejecutarse dentro de los 5 días siguientes a la fecha del vuelo. Asimismo, el desistimiento no es procedente debido a que la tarifa adquirida por la usuaria es promocional, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.10.1.8.1 de los RAC. En ese sentido, y de acuerdo con las condiciones tarifarias adquiridas, se procedió con la devolución de las tasas y los impuestos de los 3 tiquetes y, a modo de atención comercial, se reembolsó uno de los servicios adicionales EMD adquiridos.

- *Como se puso de presente en la casilla anterior, de acuerdo con las condiciones tarifarias, se procedió con la devolución de las tasas y los impuestos de los 3 tiquetes y, a modo de atención comercial, se reembolsó uno de los servicios adicionales EMD adquiridos. Lo anterior, en la medida en que en este asunto no es procedente el reembolso solicitado". [Sic]*

2. 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."* (Negrita fuera del texto original).

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea atendió la solicitud presentada por la usuaria, ii) Que frente a la solicitud de retracto, no se cumplieron todos los requisitos establecidos, y conforme a la tarifa adquirida no era posible hacer uso del derecho al desistimiento, iii) Que la aerolínea reembolsó el valor de las tasas e impuestos de los tiquetes conforme a la tarifa adquirida y como parte del servicio al cliente reembolsó los servicios adicionales adquiridos.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y

tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

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, 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: Margarita María Beltrán Castañeda 