

Bogotá, 12-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20259120140051**

Fecha: 12-03-2025

Señora

**María Anyeli Suárez Tinjacá**

mariaanyelisuareztinjaca@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo del radicado No. 20235343055572.

Respetada Señora María;

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 Empresa Aerovías de Integración Regional S.A. - Aires S.A. y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S.A y/o Lan Colombia Airlines (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 en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que en el desarrollo de las averiguaciones preliminares no se encontró prueba, que permitiera establecer que la demora presentada en la entrega del equipaje fuera por razones imputables a la aerolínea, tal como lo señala el literal f) del numeral 13.525 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC-<sup>1</sup>.

Ahora bien, es menester recordar 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*

---

<sup>1</sup> "13.525 (...)

*(f) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular o el explotador o concesionario de aeropuerto que, por razones imputables a ella y de manera reiterada, cause retraso o demora superior a 24 horas desde la llegada del vuelo, en la entrega del equipaje a los pasajeros, independientemente de las medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los mismos. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, habiéndose recibido queja, la empresa o el explotador o concesionario de aeropuerto resultare responsable, (...)"*

*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 consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR, no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo, esto teniendo en cuenta que no se encontró prueba que determinara la responsabilidad del hecho por parte de la aerolínea directamente, por tanto no procede iniciar investigación administrativa, toda vez que el hecho objeto de inconformidad no fue responsabilidad de la vigilada.

Es de aclarar que, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República o la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 - Averiguaciones Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez <sup>G</sup>