

Bogotá, 19-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121037641**

Fecha: 19-12-2024

Señora

Olga María Noriega González

noriegagonzalezolgamaria@gmail.com

Asunto: comunicación archivo de su queja con radicado No. 2020235343145632

Respetada señora:

Con respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, presuntas, inconformidades en la oferta de servicios por parte de **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**, le indicamos que, de acuerdo con lo manifestado por usted, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa o cualquiera otra acción contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

En su petición, usted informó a esta Dirección, textualmente, lo siguiente:

"Una vez llegue (SIC) a la zona de embarque no me dejaron abordar, llegue (SIC) a las 7:40 en oficina de ventas me informaron que las puertas cerraron a las 7:42 y no me proporcionaron soluciones."

Conforme su propio relato, se determina que usted se presentó tarde a realizar su chequeo, teniendo en cuenta que, legalmente, los pasajeros deben presentarse al aeropuerto, conforme lo estipule la aerolínea en su contrato de transporte y a falta de tal estipulación, por lo menos, una (1) hora antes para vuelos nacionales y, al menos, dos (2) horas antes para vuelos internacionales, de acuerdo con lo previsto en los numerales 3.10.2.20 y 3.10.2.20.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (*en adelante RAC*) que prevén:

"3.10.2.20. Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

Página | 1

3.10.2.20.1. Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Así pues, al consultar el contenido del contrato de transporte en la página web de la aerolínea: <https://www.latamairlines.com/co/es/legal/condiciones-del-contrato-de-transporte>, allí se señala:

Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse al aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con dos (2) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de tres (3) horas a la salida de vuelos internacionales.

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Lo anterior quiere decir que, al no haberse presentado, oportunamente, otorgó a la aerolínea la facultad de disponer de su cupo y, en todo caso, si quería hacer uso de la reserva, debía cancelar los sobrecostos respectivos, para que la reserva se reactivara.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que dispone:

"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."

Así pues, los hechos descritos por usted no evidencian incumplimiento de la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo por parte de la aerolínea, toda vez que fue usted quien no se presentó en la sala de abordaje a la hora indicada, originando la pérdida del vuelo, precisando que el vuelo, si bien tiene una hora de salida, no significa que el vuelo se cierre a esa

hora, pues debe cerrar antes de la hora indicada de despegue, dados los protocolos y procedimientos para iniciar el rodaje de la aeronave y la preparación para su despegue.

De existir otros hechos que, de manera concreta, estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo 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: Inti Alejandro Parra López

Inti