REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 7658 **DE** 14/07/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte**;** (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

---

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

---

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

---

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 20205320286562[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 201956058066320[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

---

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 20205320022032[48].

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 20215340043182[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 20195606076122[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

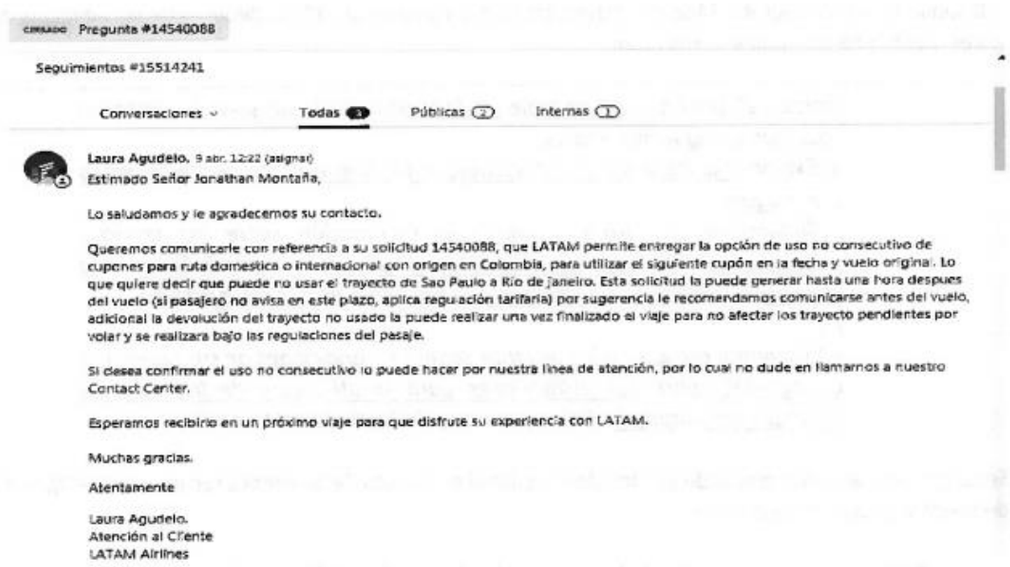
Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)

Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica regulación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra linea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***"3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

2.1.5. CARGO QUINTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea…abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*

4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos**, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

7658 DE 14/07/2021

JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245109-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: Fernandes-karolvf@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: Fernandes-karolvf@hotmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.3@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.0.33 104.47.1.33)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/smtpd[3807482]: 4GQ65V1V5XzjXPc: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65V1V5XzjXPc: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.3@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65V1V5XzjXPc: resent-message-id=<4GQ65V1V5XzjXPc@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V1V5XzjXPc: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V1V5XzjXPc: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V1V5XzjXPc: no signature data
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65V1V5XzjXPc: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775576, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtp[3808700]: 4GQ65V1V5XzjXPc: to=<Fernandes-karolvf@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.1.33]:25, delay=3.2, delays=1.1/0/0.36/1.7, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.3@mailcert.lleida.net> [InternalId=125202591670383, Hostname=VE1EUR01HT066.eop-EUR01.prod.protection.outlook.com] 1781678 bytes in 1.015, 1714.042 KB/sec Queued mail for delivery)
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65V1V5XzjXPc: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:13 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245115-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: osfaroga@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: osfaroga@hotmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.10@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.0.33 104.47.1.33)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtpd[3808810]: 4GQ65Y069yzjX8b: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3811718]: 4GQ65Y069yzjX8b: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.10@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3811718]: 4GQ65Y069yzjX8b: resent-message-id=<4GQ65Y069yzjX8b@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y069yzjX8b: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y069yzjX8b: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y069yzjX8b: no signature data
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y069yzjX8b: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775591, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/smtp[3808793]: 4GQ65Y069yzjX8b: to=<osfaroga@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.0.33]:25, delay=4, delays=1.2/0/0.58/2.3, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.10@mailcert.lleida.net> [InternalId=25074019086671, Hostname=CY4PR13MB1270.namprd13.prod.outlook.com] 1782389 bytes in 1.050, 1656.366 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y069yzjX8b: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:31 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245116-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: dra.ruthsalamanca@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: dra.ruthsalamanca@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.9@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/smtpd[3807482]: 4GQ65X3jlqzhj7J: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65X3jlqzhj7J: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.9@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65X3jlqzhj7J: resent-message-id=<4GQ65X3jlqzhj7J@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X3jlqzhj7J: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X3jlqzhj7J: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X3jlqzhj7J: no signature data
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65X3jlqzhj7J: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775572, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 postfix/smtp[3808690]: 4GQ65X3jlqzhj7J: to=<dra.ruthsalamanca@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=3.2, delays=1.1/0/0.27/1.8, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288643 y5si3971235wru.436 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65X3jlqzhj7J: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:36 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245117-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: andresf197899@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: andresf197899@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.11@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtpd[3810351]: 4GQ65Y29YVzf9lf: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65Y29YVzf9lf: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.11@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65Y29YVzf9lf: resent-message-id=<4GQ65Y29YVzf9lf@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y29YVzf9lf: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y29YVzf9lf: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y29YVzf9lf: no signature data
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y29YVzf9lf: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775597, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:44 mailcert25 postfix/smtp[3808673]: 4GQ65Y29YVzf9lf: to=<andresf197899@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=3, delays=1.1/0/0.27/1.6, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288644 i20si4473167wra.238 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:44 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y29YVzf9lf: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:43 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245118-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: musiloca@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: musiloca@hotmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.12@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.0.33 104.47.1.33)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtpd[3807482]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.12@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: resent-message-id=<4GQ65Y4r5PzjXCq@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: no signature data
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775591, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/smtp[3804472]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: to=<musiloca@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.0.33]:25, delay=3.9, delays=1.2/0/0.53/2.2, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.12@mailcert.lleida.net> [InternalId=126224793883244, Hostname=HE1EUR01HT100.eop-EUR01.prod.protection.outlook.com] 1782007 bytes in 1.615, 1077.311 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Y4r5PzjXCq: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:44 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51264393-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51244618-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: erika.zarante@latam.com
Asunto: Notificación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:45 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:45 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (13:45 GMT -05:00)

Dirección IP: 66.249.89.214
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/42.0.2311.135 Safari/537.36 Edge/12.246 Mozilla/5.0

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:52:42 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245119-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: matecaco06@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: matecaco06@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.13@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/smtpd[3808810]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.13@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: resent-message-id=<4GQ65Z1C8TzjXD1@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: no signature data
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775591, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/smtp[3808755]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: to=<matecaco06@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=2.9, delays=1.2/0/0.26/1.5, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288645 m25si10650315wml.144 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65Z1C8TzjXD1: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:49 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245107-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: natikasolis2@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: natikasolis2@hotmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.2@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.0.33 104.47.1.33)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/smtpd[3810351]: 4GQ65T67FCzjXD8: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65T67FCzjXD8: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.2@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65T67FCzjXD8: resent-message-id=<4GQ65T67FCzjXD8@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T67FCzjXD8: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T67FCzjXD8: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T67FCzjXD8: no signature data
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T67FCzjXD8: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775566, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/smtp[3805750]: 4GQ65T67FCzjXD8: to=<natikasolis2@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.66.33]:25, delay=7.6, delays=1.1/0/1.3/5.2, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.2@mailcert.lleida.net> [InternalId=12867722030169, Hostname=BN6PR13MB1716.namprd13.prod.outlook.com] 1782373 bytes in 3.810, 456.811 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
2021 Jul 14 20:50:45 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T67FCzjXD8: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:07 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265259-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245114-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: mricardoalarcon@hotmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:51 GMT -05:00)

Dirección IP: 52.141.212.146
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.130 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:22 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265260-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245116-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: dra.ruthsalamanca@gmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:52 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.26.136
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.136 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:22 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265257-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245107-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: natikasolis2@hotmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:51 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.29.45
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.102 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:21 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265262-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245119-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: matecaco06@gmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:52 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.34.53
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/64.0.3282.140 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:29 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265261-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245117-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: andresf197899@gmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:52 GMT -05:00)

Dirección IP: 20.185.97.109
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/64.0.3282.140 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:23 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265256-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245106-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: castillocarlos19@gmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:51 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.29.80
User Agent: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 6.2; Win64; x64; Trident/7.0; .NET4.0C; .NET4.0E; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.0.30729; .NET CLR 3.5.30729)

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:21 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51265258-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245109-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: Fernandes-karolvf@hotmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:51 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.25.87
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.130 Safari/537.36

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.15 00:01:22 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51264834-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245115-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: osfaroga@hotmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (14:17 GMT -05:00)

Dirección IP: 191.156.40.211
User Agent: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 12_5_4 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:57:25 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51264841-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245118-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: musiloca@hotmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (16:03 GMT -05:00)

Dirección IP: 190.24.109.85
User Agent: Mozilla/5.0 (iPad; CPU OS 12_5_2 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:57:28 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51264840-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E51245110-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destino: dvr2506@gmail.com
Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Fecha y hora de acceso a contenido: 14 de Julio de 2021 (15:35 GMT -05:00)

Dirección IP: 181.48.142.225
User Agent: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 14_6 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

ELECTRONIC SIGNATURE

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:57:27 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede Administrativa; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 352 67 00
Correspondencia: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Bogotá, 27-07-2021

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20215330532511**
Fecha: 27-07-2021

Ronald Andres Vanegas Salamanca
Cristian Camilo Torres Diaz
Liliana Andrea Becerra
Carlos Enrique Gaitan
Bogotá, D.C.

Asunto: 7658 Comunicación Actos Administrativos

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/01/2021 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Paula Lizeth Agudelo Rodríguez
Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo
Proyectó: Nataly Alexandra Garzón Quintero
Revisó: Paula Agudelo Rodriguez

@Supertransporte

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245113-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: Diaz-recepcion@bimedco.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Mensaje no entregado (adicionalmente, se recibió una notificación DSN con status SMTP '5.4.1', que según la organización IANA tiene el siguiente significado; 'Permanent Failure.Network and Routing Status.No answer from host')

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: Diaz-recepcion@bimedco.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.7@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'bimedco.com' estaba gestionado por el servidor '0 bimedco-com.mail.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
bimedco-com.mail.protection.outlook.com (104.47.57.110 104.47.56.110)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/smtpd[3808810]: 4GQ65W5w68zc1Lt: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65W5w68zc1Lt: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.7@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65W5w68zc1Lt: resent-message-id=<4GQ65W5w68zc1Lt@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W5w68zc1Lt: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W5w68zc1Lt: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W5w68zc1Lt: no signature data
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W5w68zc1Lt: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775570, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/smtp[3808710]: 4GQ65W5w68zc1Lt: to=<Diaz-recepcion@bimedco.com>, relay=bimedco-com.mail.protection.outlook.com[104.47.56.110]:25, delay=2.5, delays=1.2/0.02/1.1/0.3, dsn=5.4.1, status=bounced (host bimedco-com.mail.protection.outlook.com[104.47.56.110] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. AS(201806281) [DM3NAM02FT019.eop-nam02.prod.protection.outlook.com] (in reply to RCPT TO command))
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/bounce[3808804]: 4GQ65W5w68zc1Lt: sender non-delivery notification: 4GQ65Z3XSpzjXD2
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W5w68zc1Lt: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 20:50:59 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245095-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: dptocontabilidad@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Mensaje no entregado (adicionalmente, se recibió una notificación DSN con status SMTP '5.1.1', que según la organización IANA tiene el siguiente significado; 'Permanent Failure.Addressing Status.Bad destination mailbox address')

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: dptocontabilidad@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fc.69250572.0@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/smtpd[3807482]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fc.69250572.0@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: resent-message-id=<4GQ65T0Hmvzhj7J@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: no signature data
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775570, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/smtp[3808793]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: to=<dptocontabilidad@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=3.2, delays=1.2/0/0.28/1.7, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288640 l2si3869499wrn.280 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T0Hmvzhj7J: removed

[+] El servidor de correo (MTA) remoto emite correos de rebote (DSN):
[+] ######################################
El servidor de correo remoto no dispone de un proxy SMTP transparente o bien existe un problema remoto de 'backscatter'. Por ese motivo, se ha recibido uno o varios correos de DSN tras entregarle correctamente el mensaje.

Aquí debajo se incluye la parte principal del correo de DSN guardado con id '69250634' cuyas cabeceras RFC822 hacen referencia al mensaje original enviado.

[+] DSN email '69250634' (main headers):
auto-submitted: auto-replied
message-id: <4GQ65X6L9Mzf9lf@mailcert25.lleida.net>
content-length: 8945
content-type: multipart/report; report-type=delivery-status;
boundary="4GQ65W2cpDzjXCq.1626288640/mailcert25.lleida.net"
subject: Undelivered Mail Returned to Sender
received: by mailcert25.lleida.net (Postfix) id 4GQ65X6L9Mzf9lf; Wed, 14 Jul 2021 20:50:40 +0200 (CEST)
content-transfer-encoding: 8bit
date: Wed, 14 Jul 2021 20:50:40 +0200 (CEST)
to: correo@certificado.4-72.com.co
mime-version: 1.0
return-path: <>
from: MAILER-DAEMON@mailcert.lleida.net (Mail Delivery System)
delivered-to: correo@certificado.4-72.com.co

[+] DSN email '69250634' (found body part with content-type 'message/delivery-status'):

Reporting-MTA: dns; mailcert25.lleida.net
X-Postfix-Queue-ID: 4GQ65W2cpDzjXCq
X-Postfix-Sender: rfc822; correo@certificado.4-72.com.co
Arrival-Date: Wed, 14 Jul 2021 20:50:39 +0200 (CEST)

Final-Recipient: rfc822; Osorio-liliana25andrea@gmail.com
Original-Recipient: rfc822;Osorio-liliana25andrea@gmail.com
Action: failed
Status: 5.1.1
Remote-MTA: dns; gmail-smtp-in.l.google.com
Diagnostic-Code: smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does
not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email
address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550 5.1.1
https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser i21si500686wmq.191 - gsmtp

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 20:50:52 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245112-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: Osorio-liliana25andrea@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Mensaje no entregado (adicionalmente, se recibió una notificación DSN con status SMTP '5.1.1', que según la organización IANA tiene el siguiente significado; 'Permanent Failure.Addressing Status.Bad destination mailbox address')

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: Osorio-liliana25andrea@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.6@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/smtpd[3807482]: 4GQ65W2cpDzjXCq: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65W2cpDzjXCq: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.6@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808469]: 4GQ65W2cpDzjXCq: resent-message-id=<4GQ65W2cpDzjXCq@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W2cpDzjXCq: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W2cpDzjXCq: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W2cpDzjXCq: no signature data
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W2cpDzjXCq: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775582, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/smtp[3808673]: 4GQ65W2cpDzjXCq: to=<Osorio-liliana25andrea@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=1.5, delays=1.1/0/0.29/0.04, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. Learn more at 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser i21si500686wmq.191 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/bounce[3808804]: 4GQ65W2cpDzjXCq: sender non-delivery notification: 4GQ65X6L9Mzf9lf
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W2cpDzjXCq: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 20:50:57 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245111-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)
Mensaje no entregado (adicionalmente, se recibió una notificación DSN con status SMTP '5.4.1', que según la organización IANA tiene el siguiente significado; 'Permanent Failure.Network and Routing Status.No answer from host')

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.5@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'juriscoop.com.CO' estaba gestionado por el servidor '0 juriscoop-com-co.mail.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
juriscoop-com-co.mail.protection.outlook.com (104.47.70.110 104.47.55.110)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/smtpd[3810351]: 4GQ65W04DmzjXD1: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65W04DmzjXD1: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.5@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65W04DmzjXD1: resent-message-id=<4GQ65W04DmzjXD1@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W04DmzjXD1: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W04DmzjXD1: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65W04DmzjXD1: no signature data
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W04DmzjXD1: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775580, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtp[3808755]: 4GQ65W04DmzjXD1: to=<Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co>, relay=juriscoop-com-co.mail.protection.outlook.com[104.47.55.110]:25, delay=3, delays=1.1/0/1.4/0.41, dsn=5.4.1, status=bounced (host juriscoop-com-co.mail.protection.outlook.com[104.47.55.110] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. AS(201806281) [MW2NAM10FT036.eop-nam10.prod.protection.outlook.com] (in reply to RCPT TO command))
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/bounce[3808804]: 4GQ65W04DmzjXD1: sender non-delivery notification: 4GQ65Z0xFrzjXD2
2021 Jul 14 20:50:42 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65W04DmzjXD1: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 20:50:52 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51244618-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: erika.zarante@latam.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:45 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

AEROVIAS DE INTEGRACION 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

LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

LATAM AIRLINES GROUP S A

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional.

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo

	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA LATAM AIRLANS.pdf	Ver archivo adjunto.
	Content3-application-certificado AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S A.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: erika.zarante@latam.com
Subject: =?Windows-1252?Q?Notificaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmljYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:45:06 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef30da.69250143.0@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB1681C50B63BDC9F9F73CDF3F87139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM11-BN8-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-bn8nam11on2085.outbound.protection.outlook.com [40.107.236.85]) by mailcert27.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ5zD0vXDzhj6t for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:45:12 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN0PR10MB5333.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:408:115::18) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.23; Wed, 14 Jul 2021 18:45:06 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:45:06 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 46 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:46 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'latam.com' estaba gestionado por el servidor '20 ALT1.ASPMX.L.GOOGLE.COM.'
A las 13 horas 46 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:46 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'latam.com' estaba gestionado por el servidor '10 ASPMX.L.GOOGLE.COM.'
A las 13 horas 46 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:46 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'latam.com' estaba gestionado por el servidor '30 ALT4.ASPMX.L.GOOGLE.COM.'
A las 13 horas 46 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:46 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'latam.com' estaba gestionado por el servidor '20 ALT2.ASPMX.L.GOOGLE.COM.'
A las 13 horas 46 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:46 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'latam.com' estaba gestionado por el servidor '30 ALT3.ASPMX.L.GOOGLE.COM.'

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:45:46 mailcert27 postfix/smtpd[3755959]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:45:46 mailcert27 postfix/cleanup[3756818]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: message-id=<MCrtOuCC.60ef30da.69250143.0@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:45:46 mailcert27 postfix/cleanup[3756818]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: resent-message-id=<4GQ5zt4tWJzhhKf@mailcert27.lleida.net>
2021 Jul 14 20:45:46 mailcert27 opendkim[1435]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:45:47 mailcert27 opendkim[1435]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:45:47 mailcert27 opendkim[1435]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: no signature data
2021 Jul 14 20:45:48 mailcert27 postfix/qmgr[2841556]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=2018688, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:45:51 mailcert27 postfix/smtp[3755155]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: to=<erika.zarante@latam.com>, relay=ASPMX.L.GOOGLE.COM[74.125.140.26]:25, delay=5.1, delays=1.3/0/0.26/3.5, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288351 d19si4543568wre.30 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:45:51 mailcert27 postfix/qmgr[2841556]: 4GQ5zt4tWJzhhKf: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:46:12 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245106-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: castillocarlos19@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: castillocarlos19@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.1@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/smtpd[3808810]: 4GQ65T3bflzjXD2: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65T3bflzjXD2: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.1@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65T3bflzjXD2: resent-message-id=<4GQ65T3bflzjXD2@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:37 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T3bflzjXD2: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T3bflzjXD2: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65T3bflzjXD2: no signature data
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T3bflzjXD2: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775570, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/smtp[3808875]: 4GQ65T3bflzjXD2: to=<castillocarlos19@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=3.4, delays=1.2/0/0.3/1.9, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288640 g9si10337564wmc.155 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65T3bflzjXD2: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:50:55 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245114-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: mricardoalarcon@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: mricardoalarcon@hotmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.8@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'hotmail.com' estaba gestionado por el servidor '2 hotmail-com.olc.protection.outlook.com.'

Hostname (IP Addresses):
hotmail-com.olc.protection.outlook.com (104.47.0.33 104.47.1.33)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/smtpd[3810351]: 4GQ65X16hyzjXPh: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65X16hyzjXPh: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.8@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 postfix/cleanup[3808238]: 4GQ65X16hyzjXPh: resent-message-id=<4GQ65X16hyzjXPh@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:40 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X16hyzjXPh: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X16hyzjXPh: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65X16hyzjXPh: no signature data
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65X16hyzjXPh: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775572, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 postfix/smtp[3804515]: 4GQ65X16hyzjXPh: to=<mricardoalarcon@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.1.33]:25, delay=3.2, delays=1.1/0/0.45/1.6, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.8@mailcert.lleida.net> [InternalId=124566936510246, Hostname=VE1EUR01HT195.eop-EUR01.prod.protection.outlook.com] 1781945 bytes in 1.474, 1180.111 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
2021 Jul 14 20:50:43 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65X16hyzjXPh: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:27 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E51245110-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co> (originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: dvr2506@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076585 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Respetado (a) Señor (a):

Ronald Andres Vanegas Salamanca

Carlos Alberto Castillo Giraldo

Natalia Maria Solis Osorio-

Karol Lizeth Villegas

Daniela Valencia Romero

Carlos Enrique Gaitan

Liliana Andrea Becerra

Cristian Camilo Torres

Manuel Ricardo Alarcon Laverde

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Ruth Salamanca

Oscar Fabian Rodriguez Gasca

Andres Gutierrez

Jorge Leonelli

María Tereza Cano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7658 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Articulo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-7658.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 14 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Anexo de documentos del envío

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

Expediente: 2021910260000057-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019

CONSIDERANDO

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte[1].

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[2]: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte[3], establecidas en la Ley 105 de 1993[4] excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[5].

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996[6] indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

---

[1] Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

[2] Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

[3] *«**Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.*
***Conforman el Sistema de Nacional de Transporte**, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»*

[4] *«Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»*

[5] Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

[6] *«Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».*

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«(…)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.*
> *3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.*
> *4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (…)»*

Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

> *«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*
> *2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*
> *3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (…)»*

Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019[7], trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

> *«**Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*
> *(…)»*

[7] *«Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»*

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[8] y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 31 de mayo del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021. Actualmente la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 31 de agosto del año 2021 según lo dispuesto en la Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.

Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

> *«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Como sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

> *«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*
>
> *Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

[8] Ley 1437 de 2011

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20195605585572

El usuario Ronald Andres Vanegas Salamanca, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605585572[9] del 4 de julio de 2019, en el que expuso:

"Antes de comprar nuestros tiquetes el día 5 de Abril de 2019 Con reservas No HHIDDI a nombre de Ronald Vanegas y HHETNG a nombre de Jonathan Montaña , BOGOTA RIO DE JANEIRO, realizamos la consulta con la Aerolinea LATAM si era posible que en la escala de SAO PAULO nos pudiéramos quedar sin ningún inconveniente, para lo cual en esa llamada atendida por la funcionaria LAURA AGUDELO, donde nos indico que no había ningún inconveniente lo único era que teníamos que avisar una hora antes o después del ultimo vuelo para que no nos afectara los tiquetes, por tal motivo solicitamos un email de confirmación de lo mismo que nos comentaron en la llamada, por tal motivo realizamos la compra del tiquete después de la llamada y el email nos llego 4 días después de la compra del tiquete, 9 de Abril de 2019, Con la misma confirmación telefónica.

Al aterrizar en So (sic) Paulo procedimos a realizar lo que nos informaron vía email en el aeropuerto para lo cual nos informaron que no se podía hacer ya que eran políticas de Brasil, por

[9]Documentos denominados «queja 20195605585572» y «anexo 1 20195605585572» incorporados al expediente digital.

tal motivo nos comunicamos al call center tipo 4.30 am del día 19 de Junio, la persona que nos atendió nos informó que teníamos que llamar después de las 7 am para que pudieran proceder a realizar el trámite pertinente.

A las 6.56 am del día 19 de Junio (sic) nos comunicamos nuevamente, lo cual duramos 44 min con la chica que nos atendió para que nos validaran los tiquetes y no perder nuestro tiquete de regreso Se adjunta Email del Caso que fue puesto antes de que el vuelo saliera.

Desde la fecha 19 de Junio (sic) hasta hoy se han colocado múltiples casos ante la aerolínea LATAM, obteniendo solo la respuesta que los tiquetes de regreso se perdieron por no haber tomado el ultimo (sic) tramo de nuestro vuelo. Se adjuntan email, y copia de la conversación por Facebook.

El día 26 de Junio (sic) de 2019, procedimos a colocar el derecho de petición ante LATAM y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a la fecha no se ha obtenido respuesta por la aerolinea (sic) y la SIC nos indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiara el caso. Adjuntamos email de los derechos de petición.

Viendo que la respuesta por el SIC era hasta el 26 de Julio, procedimos a comprar los tiquetes de regreso ya que cada vez estaban mas costosos asumiendo el costo, ya que LATAM al día de hoy tampoco nos ha dado respuesta siendo que la culpa de que hubiéramos tomado la decisión de bajarnos fue por la respuesta de LATAM de lo contrario nosotros hubiéramos cumplido con nuestro trayecto.

De igual manera volvemos a colocar nuevamente otro DERECHO DE PETICIÓN a LATAM, elevándolo a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE donde solicitamos nos reconozcan el valor de los tiquetes que tuvimos que comprar para nuestro regreso Se adjunta copia de la factura de cada uno de los tiquetes y adjuntamos todos los soportes que creemos pertinentes con el fin de tener una respuesta concreta del por que la AEROLINEA nos perjudico y realizo este daño".

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION 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 (en adelante también se denominará como: Latam Airlines, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado No. 20199100539661 del 22 de octubre de 2019[10], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 12 de noviembre de 2019[11].

En atención al anterior requerimiento, el 27 de noviembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 2 de diciembre de 2019 con el número 20195606047722[12].

1.2. Radicado 20195605881582

El usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo, el 9 de octubre de 2019 registró en el sistema de

[10] Documento denominado «requerimiento 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[11] Documento denominado «constancia 20199100539661» incorporado al expediente digital.
[12] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605881582[13], en el que expuso:

> *"El día 25 de junio de 2019 compre 4 pasajes de ida y regreso (Bogota, colombia - Antofagasta Chile) en Latam (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019).yo realice el viaje de ida en la fecha acordada (12/07/2019) pero no tome los tiquetes de regreso debido a la información entregada en la linea de atencion de latam y en la pagina web donde me indicaron que si adquiría tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, si realizaba la cancelación antes del vuelo correspondiente (vuelos de regreso) como se puede ver en la imagen adjunta (PaginaWebLATAM.JPG tomada de la pagina web). Los tickets de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de Agosto de 2019, y yo solicite la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019. esto quiere decir que un mes antes del vuelo solicite la devolución del dinero. Pero únicamente me devolvieron el valor de los impuestos por esto puse un PQR a Latam y en la respuesta ellos dicen que debía solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019) pero esto contradice a la información de la pagina web y de la línea de atención.*
>
> *por esta razón solicito la devolución $ 6,400,000 que es lo que me costaron los ticketes de regreso en tarifa TOP en la pagina WEB teniendo en cuenta que me retracte de la compra de estos ticketes un mes antes del vuelo…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea y los respectivos tiquetes aéreos.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Perú, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20199000581551[14] del 6 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 26 de noviembre de 2019[15].

En atención al anterior requerimiento, el 4 de diciembre de 2019 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 5 de diciembre de 2019 con el número 20195606069522[16].

1.3. Radicados 20205321083752 y 20205321083762.

La usuaria Natalia María Solís Osorio registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205321083752[17] y 20205321083762[18] ambos del 30 de octubre de 2020, en el que expuso:

> *"1. Adquirí en nombre de mi hijo DANIEL STEVEN ROJAS SOLIS identificado con cc No. 1.006.073.513 de Palmira, vuelo de ida regreso Cali Colombia – Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 – VUELO LA576 y Santiago de Chile – Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá; mediante **reserva RVBRKC** siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA.*

[13] Documento denominado «queja 20195605881582», «anexo 1 20195605881582», «anexo 2 20195605881582» y «anexo 3 20195605881582» incorporado al expediente digital.
[14] Documento denominado «requerimiento 20199000581551» incorporado al expediente digital.
[15] Documento denominado «constancia 20199000581551» incorporado al expediente digital.
16 Documento denominado «respuesta 20195606069522» incorporado al expediente digital.
[17] Documento denominado «queja 20205321083752» y «anexo 1 20205321083752» incorporado al expediente digital.
[18]Documento denominado «queja 20205321083762» incorporado al expediente digital.

2. *Que a partir del 20 de marzo de 2020 por la situación de Pandemia mundialmente padecida empiezan a cancelarme los vuelos de la siguiente manera.:*

   a. ***Abril 16 /2020 – Vuelo de regreso LA 455 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *cierre de fronteras tanto en Colombia como en Chile, situación que por demás comprendimos y acatamos. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   b. ***Septiembre 4/2020 – Vuelo de regreso LA 576 Y LA 4057 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: no informa motivo *– se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo. (se anexa soporte de cancelación correo)*

   c. ***Octubre 3 /2020 – vuelo de regreso LA2372 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *no informa motivo – se llama a validar e informan que por contingencia y me reprograman el vuelo nuevamente. (anexo soporte de cancelación)*

   d. ***Nov. 3/ 2020 vuelo de regreso LA 572 Y LA 4061 Santiago de Chile – Cali***
   Motivo: *Nuevamente informan que por contingencia y me dicen que deje abierto el vuelo o que lo reprograme, siendo este reprogramado para el 14 de noviembre.*

3. *Adicionalmente a las 4 cancelaciones me movieron el vuelo Bogotá – Cali 2 veces de itinerario adelantándome el vuelo (anexo soporte de movimiento).*

4. *Para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. *Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar* ***o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar*** *en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó derecho de petición presentado a la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA (en adelante también se denominará como: Latam Airlines Group, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100699421 del 23 de noviembre de 2020[19], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 2 de diciembre de 2020[20].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de diciembre de 2020 con el número 20205321486872[21].

1.4. Radicado 20205321071002

[19] Documento denominado «requerimiento 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[20] Documento denominado «constancia 20209100699421» incorporado al expediente digital.
[21] Documento denominado «respuesta 20205321486872» incorporado al expediente digital.

La usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes, el 28 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321071002[22], en el que expuso:

> *"El dia 24 de septiembre de 2020 en horas de la noche compre por medio de la página virtual de LATAM un pasaje con el siguiente itinerario:*
>
> *SALIDA: Bogota - Cali 8 de octubre de 2020*
> *Hora: 7 am - llegando a la ciudad de cali a las 8:06 am*
> *REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020*
> *Hora: 9:04 am - llegando a la ciudad de Bogotá a las 10:00 am*
>
> *Sin embargo el día 06 de octubre de 2020 aproximadamente a las 7 pm me comunique a la línea de atención de LATAM (031)745-2020, donde solicite la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiandolo (sic) para el mismo día 14 de octubre pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, efectivamente la funcionaria del Call Center de LATAM realiza el cambio sin ningún problema, adicional me informa que la tarifa se encuentra dentro del valor por el cual adquiri mi reserva inicial y menciona que no debo de pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, continuando con la operación de mi solicitud de cambio en medio de la llamada la funcionaria de LATAM me menciona que revise mi correo electronico (sic) karolvf@hotmail.com que ya me envio (sic) la reserva del cambio solicitado, esta reserva llega a mi correo exactamente el mismo 6 de octubre de 2020 a las 7:18 pm, siendo así asumí que ya mi solicitud estaba en orden. Sin embargo el día 14 de Octubre me presento en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon para preguntar por que no me permitia (sic) realizar check in desde la aplicación que cargo en mi celular y al presentarme con un asesor me manifiesta que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiera perdido el vuelo que tenia (sic) inicialmente de regreso en horas de la mañana, no obstante les mostré (al funcionario y al supervisor de LATAM) el soporte que me enviaron desde el correo de la empresa LATAM pero este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, sin embargo ya siendo las 20:32 de ese dia 14 de octubre ya había perdido el vuelo y sinceramente no hubo una gestión rigurosa por parte del funcionario de ventanilla ni tampoco del supervisor que fue poco cooperativo con la situación.*
>
> *Dado lo anterior un asesor de LATAM se comunico (sic) el dia 15 de octubre tipo 8 de la mañana indicando que el día 14 se había cortado la llamada y por lo tanto deseaban saber en que podían ayudarme, siendo así le comente al asesor la situación y el malestar del día 14 de octubre, lo cual creo un caso con el #28191496 en lo cual me brindarian (sic) respuesta dentro de 48 horas y que lo pasarían como prioritario, ya que el inconveniente fue directamente de la funcionaria del Call Center de LATAM quien genero el cambio pero no lo reporto, por lo cual seria (sic) prioridad y dentro de estas 48 horas ya tendría respuesta.*
>
> *Lo cual no fue así, me comunique con el Call Center de latam el dia (sic) Lunes 19 de Octubre y una de las funcionarias me informa que aun no hay una respuesta reportada en el sistema que por favor insista nuevamente en el transcurso de la semana, el dia viernes 23 de octubre a las 10: 15 am me comunique nuevamente al Call Center de Latam consultando con respecto a mi caso, lo que evidentemente aun no le habían dado respuesta y el funcionario que atendió mi llamada me indica que me habían enviado un correo solicitando que adjuntara el soporte que me había enviado la funcionaria con la modificación que solicite en mi vuelo de regreso, lo cual le indique que no me habían enviado absolutamente nada, sin embargo lo adjunte mientras sostenía la llamada modificando mi correo, hasta hoy 28 de octubre no me han brindado respuesta, desde un inicio me mencionaron que tendría prioridad y que dentro de 48 horas tendría una respuesta lo que jamas fue cierto, me vi en la obligación de comprar otro ticket por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá ya que desafortunadamente JAMÁS recibí una oportuna solución ni compensación por parte de LATAM".*

[22] Documento denominado «queja 20205321071002», «anexo 1 20205321071002», «anexo 2 20205321071002» y «anexo 3 20205321071002» incorporado al expediente digital.

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100766071[23] del 6 de diciembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 22 de diciembre de 2020[24].

En atención al anterior requerimiento, el 19 de enero de 2021 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 30 de enero de 2021 con el número 20215340172142[25].

1.5. Radicado 20195605958962

La usuaria Daniela Valencia Romero, el 1 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605958962[26], en el que expuso:

> *"TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA PRESENTADA ANTE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AERONÁUTICA CIVIL POR LA SEÑORA DANIELA VALENCIA ROMERO EN CONTRA DE LA AEROLÍNEA LATAM Y SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO QUE LLEVA SOLICITANDO DESDE EL 11 DE SEPTIEMBRE Y NO LE HAN DADO RESPUESTA".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100671691[27] del 8 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre de 2019[28].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de enero de 2020 con el número 20205320019952[29].

1.6. Radicados 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

El usuario Carlos Enrique Gaitan Garcia registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20205320020862[30] del 10 de enero de 2020, 20205320037502[31] del 15 de enero de 2020 y 20205320068892[32] del 24 de enero de 2020, en el que expuso:

> *"Como pueden validar en mi comunicado y en su sistema llevo más de 3 de mes 110 días solicitando la devolución y reintegro del valor de los tiquetes, que, por negligencia de LATAM, en los procesos, en la mala información y asesoría no ha sido posible. Solicito de manera inmediata:*

[23] Documento denominado «requerimiento 20209100766071» incorporado al expediente digital.
[24] Documento denominado «constancia 20209100766071» incorporado al expediente digital.
25 Documento denominado «respuesta 20215340172142» incorporado al expediente digital.
[26] Documento denominado «queja 20195605958962» y «anexo 1 20195605958962» incorporado al expediente digital.
[27] Documento denominado «requerimiento 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[28] Documento denominado «constancia 20199100671691» incorporado al expediente digital.
[29] Documento denominado «respuesta 20205320019952» incorporado al expediente digital.
[30] Documento denominado «queja 20205320020862», «anexo 1 20205320020862» y «anexo 2 20205320020862» incorporado al expediente digital.
[31] Documento denominado «queja 20205320037502» y «anexo 1 20205320037502» incorporado al expediente digital.
[32] Documento denominado «queja 20205320068892» y «anexo 1 20205320068892» incorporado al expediente digital.

Me sea reintegrado el valor de los tiquetes e impuestos 609.840…"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100144561 del 5 de marzo de 2020[33], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 17 de marzo de 2020[34].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de abril de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de abril de 2020 con el número 2020532028656 2[35].

1.7. Radicado 20205320609412

La usuaria Liliana Andrea Becerra Osorio, el 5 de agosto de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320609412[36], en el que expuso:

"…Desde el mes de mayo, a eso del dia (sic) 12 del presente año, inicie a solicitar la devolución de dineros en razón a unos tiquetes de vuelo a nombre de mi esposa MARIA ISNELIA CORREA y a mi nombre FERNANDO ANTONIO GARCIA ROMAN; luego se solicitar varia informacion (sic) me informaron por este medio de que me habían ampliado la fecha de los travel voucher hasta el 2021 y eso no es lo que solicitamos, lo que conllevó a que escribiera de nuevo para que abrieran el caso, luego me enviaron via email el 8 de junio comunicación informando que las transferencias ya habían sido efectuadas por le (sic) monto correspondiente al travel voucher, adicionando de que podía demorarse el tramite (sic) de efectivizarse el recibo del dinero dada la contingencia.

Al día de hoy, nada que me devuelven los dineros y siempre que pregunto me indican lo mismo y no dan fecha exacta de entrega. Anexo documentos que sirven de soporte y de antemano agradezco la colaboracion (sic) que me puedan brindar"

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100579321 del 30 de octubre de 2020[37], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 1 de diciembre de 2020[38].

En atención al anterior requerimiento, el 23 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 24 de diciembre de 2020 con el número 20205321475712[39].

---

[33] Documento denominado «requerimiento 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[34] Documento denominado «constancia 20209100144561» incorporado al expediente digital.
[35] Documento denominado «respuesta 20205320286562» incorporado al expediente digital.
[36] Documento denominado «queja 20205320609412», «anexo 1 20205320609412», «anexo 2 20205320609412», «anexo 3 20205320609412», «anexo 4 20205320609412», «anexo 5 20205320609412» y «anexo 6 20205320609412» incorporado al expediente digital.
[37] Documento denominado «requerimiento 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[38] Documento denominado «constancia 20209100579321» incorporado al expediente digital.
[39] Documento denominado «respuesta 20205321475712» incorporado al expediente digital.

1.8. Radicado 20195605806632

El usuario Cristian Camilo Torres Diaz, el 13 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605806632[40], en el que expuso:

> *"SE COMPRO UN TIQUETE POR LA PLATAFORMA DE LATAM CON DESTINO FRANKFURT Y POR ERROR DE DIGITACION SE ESCRIBIO CRISTINA CAMILO TORRES DIAZ Y EL PASAJERO SE LLAMA CRISTIAN CAMILO TORRES DIAZ POR LO CUAL LATAM EN SU PAGINA OFRECE HACER CORRECCIÓN SIN COSTO POR UNA VEZ; AL LLAMAR A SOLICITAR LA CORRECCIÓN NOS INDICAN QUE DEBEMOS CANCELAR CASI EL VALOR DEL TIQUETE YA QUE DEBEN VOLVERLO A EMITIR COBRANDO PARA LA FECHA DEL 2 DE SEPTIEMBRE POR LA CORRECCIÓN $3.750.000 CASI EL VALOR DEL TIQUETE ORIGINAL"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó la trazabilidad de los correos con la aerolínea.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000578441[41] del 5 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[42].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076092[43].

1.9. Radicados 20195606020352 y 20195606061562

El usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019[44] y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019[45] , en el que expuso:

> *"Compré el 29 de julio por LATAM el pasaje Bogotá- Madrid- Bogotá operado por IBERIA con fecha de ida el 29 de septiembre a las 17:00 horas y de regreso el 17 de septiembre a las 12:10 pm, número de reserva* ***BCCOIF,*** *por un error de mi hija mi segundo apellido (Laverde por Villamizar) quedo mal, pero toda la información de identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc). Me di cuenta del error después de realizar el check in el día 27 de septiembre…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100674621 del 10 de diciembre de 2019[46], comunicado a la a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 12 de diciembre 2019[47].

En atención al anterior requerimiento, el 8 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente

[40] Documento denominado «queja 20195605806632», «anexo 1 20195605806632», «anexo 2 20195605806632» y «anexo 3 20195605806632» incorporado al expediente digital.
41 Documento denominado «requerimiento 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[42] Documento denominado «constancia 20199000578441» incorporado al expediente digital.
[43] Documento denominado «respuesta 20195606076092».
[44] Documento denominado «queja 20195606020352» y «anexo 1 20195606020352» incorporado al expediente digital.
[45] Documento denominado «queja 20195606061562» y «anexo 1 20195606061562» incorporado al expediente digital.
[46] Documento denominado «requerimiento 20199100674621» incorporado al expediente digital.
[47] Documento denominado «constancia 20199100674621» incorporado al expediente digital.

respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 10 de enero de 2020 con el número 2020532002203248.

1.10. Radicado 20195605816722

La usuaria Ruth Salamanca, el 17 de septiembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605816722 [49], en el que expuso:

> *"Por medio de la presente quiero poner en su conocimiento una situación presentada en el Aeropuerto El Dorado en Bogotá.*
>
> *Llegue al counter de la aerolínea LATAM el día de hoy para tomar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta para verificar el peso de mi equipaje de mano, en otras oportunidades he viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.*
>
> *El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores.*
>
> *Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese para solicitar el recibo el cual expidieron…"*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579791 del 17 de septiembre de 2019[50], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[51].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el número 20195606076262[52].

1.11. Radicado 20205320003632

El usuario Oscar Fabian Rodriguez Gasca, el 2 de enero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320003632[53], en el que expuso:

> *"Compré un tiquete aereo (sic) internacional ida y regreso Melbourne - Bogotá. El tiquete en el trayecto Melbourne – Bogota (sic), lo realice sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018. El tiquete de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero (sic) de 2019, decidí no usarlo al enterarme que el vuelo lo iba operar Wamos Air, aerolinea (sic) con la que tuve malas experiencias. Me comuniqué con Latam y uno de sus funcionarios me informó que podía usar el tiquete hasta Febrero (sic) de 2020. En diciembre del 2019 me comunique nuevamente para programar el vuelo, con la sorpresa que el funcionario que me atendió esta vez me comunicó*

[48] Documento denominado «respuesta 20205320022032» incorporado al expediente digital.
[49] Documento denominado «queja 20195605816722», «anexo 1 20195605816722» y «anexo 2 20195605816722» incorporado al expediente digital.
[50] Documento denominado «requerimiento 20199000579791» incorporado al expediente digital.
[51] Documento denominado «constancia 20199000579791» incorporado al expediente digital.
52 Documento denominado «respuesta 20195606076262» incorporado al expediente digital.
[53] Documento denominado «queja 20205320003632» y «anexo 1 20205320003632» incorporado al expediente digital.

> *que el tiquete había expirado en noviembre de 2019. Este mismo empleado de Latam me dijo que podia (sic) colocar una relamación (sic) para que me habilitaran el tiquete. Realice la reclamación y la respuesta que he recibido de Latam es que no pueden habilitarme el tiquete porque yo no les doy la información del nombre del funcionario que me atendio (sic) ni la fecha exacta de la llamada. Les he dado un rango de fechas de 7 días porque no recuerdo la fecha exacta y me dicen que el rango es muy amplio. Latam nunca genera ningún comprobante o soporte cuando se realiza este tipo de solicitudes. Mi reclamo es que por favor Latam responda por la información que me fue entregada por parte del funcionario que me atendio (sic) informandome (sic) acerca de la vigencia de mi tiquete hasta febero (sic) de 2019"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100158861[54] del 10 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de octubre de 2020[55].

En atención al anterior requerimiento, el 17 de noviembre de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 18 de noviembre de 2020 con el número 20205321208942[56].

1.12. Radicado 20205320595412

El usuario Andres Gutierrez, el 31 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320595412[57], en el que expuso:

> *"el señor expresa que la empresa latam anuncia descuentos en canje por millas pero no es asi (sic), al darle click a las tarifas no son las anunciadas…"*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Group, mediante el radicado 20209100578971[58] del 30 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de noviembre de 2020[59].

En atención al anterior requerimiento, el 22 de diciembre de 2020 Latam Airlines Group radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 23 de diciembre de 2020 con el número 20205321471752[60].

1.13. Radicado 20205321035302

El usuario Jorge Leonelli, el 23 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205321035302[61], en el que expuso:

> *"Allega queja en la cual manifiesta que; Por MEDIO de la presente, estoy presentado queja formal contra DESPEGAR Y LATAM, teniendo en cuenta que no me hicieron al dv (sic) del dinero, por cuanto por el COVID y estado de emergencia no pude viajar, la aerolínea cancelo mi viaje varias*

---

[54] Documento denominado «requerimiento 20209100158861» incorporado al expediente digital.
[55] Documento denominado «constancia 20209100158861» incorporado al expediente digital.
56 Documento denominado «respuesta 20205321208942» incorporado al expediente digital.
[57] Documento denominado «queja 20205320595412», «anexo 1 20205320595412», «anexo 2 20205320595412» y «anexo 3 20205320595412» incorporado al expediente digital.
[58] Documento denominado «requerimiento 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[59] Documento denominado «constancia 20209100578971» incorporado al expediente digital.
[60] Documento denominado «respuesta 20205321471752» incorporado al expediente digital.
[61] Documento denominado «queja 20205321035302», «anexo 1 20205321035302», «anexo 2 20205321035302» y «anexo 3 20205321035302» incorporado al expediente digital.

veces y debí comprar un pasaje nuevo para regresar al país, por lo tanto nunca me dieron respuesta, espere meses y nada, ni me ofrecieron, latam decía que era con despegar y despegar demoro en darme respuesta negativa, el pasaje mío tenia (sic) dv (sic) y no me han pagado el dinero o abonado a la tarjeta de crédito donde pague. Así mismo solicito se investigue porqué no me devolvieron el dinero si nunca use el pasaje y además ellos luego si vendieron mi cupo a otros q (sic) si viajaron, después.

Solicito 1. SE ORDENE A DESPEGAR A HACERME EL reembolso del trayecto q me cancelaron y q no viaje, a la misma tarjeta de crédito donde lo compre a despegar POR LA AEROLINEA latam. BOGOTA -BUENOS AIRES. 2. ORDENE A LA AEROLINEA COLOCAR DATOS PARA CONTACTO PARA TODOS LOS USUARIOS YA Q (sic) PARA VENDER SI Y PARA RESPONDER NO. 3. SE ME HAGA DE MANERA INMEDIATA TENIENDO EN CUENTA Q ME TOCO PAGAR DOBLE PASAJE PARA IRME DE NUEVO A MI PAIS Y OTROS (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines Perú, mediante el radicado 20209100711521[62] del 25 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 3 de diciembre de 2020[63].

En atención al anterior requerimiento, el 28 de diciembre de 2020 Latam Airlines Perú radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 8 de enero de 2021 con el número 2021534004318[64].

1.14. Radicado 20195605663652

La usuaria María Tereza Cano, el 29 de julio de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605663652[65], en el que expuso:

"que efectuaron compra de tiquete por internet con la aerolínea LATAM para el día 26 de junio del presente año en el diligenciamiento de los datos de la persona el apellido se digita de forma incorrecta, se comunican la aerolínea antes mencionada para solicitar la corrección del mismo ya que el viaje esta con fecha de salida para el día 03 de agosto con destino Cali Bogotá y el regreso para el 07 de agosto Bogotá Cali para el día 25 de julio a través del correo electrónico de la usuaria la aerolínea LATAM le responde lo siguiente. Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199000579241 del 5 de noviembre de 2019[66], comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 6 de diciembre de 2019[67].

En atención al anterior requerimiento, el 6 de diciembre de 2019 radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 9 de diciembre de 2019 con el radicado número 2019560607612[68].

62 Documento denominado «requerimiento 20209100711521» incorporado al expediente digital.
63 Documento denominado «constancia 20209100711521» incorporado al expediente digital.
64 Documento denominado «respuesta 20215340043182» incorporado al expediente digital.
65 Documento denominado «queja 20195605663652» incorporado al expediente digital.
66 Documento denominado «requerimiento 20199000579241» incorporado al expediente digital.
67 Documento denominado «constancia 20199000579241» incorporado al expediente digital.
68 Documento denominado «respuesta 20195606076122» incorporado al expediente digital.

1.15. Radicado 20195605980032

El usuario César Augusto Páez García, el 9 de noviembre de 2019 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20195605980032[69], en el que expuso:

> *"Tenia (sic) un vuelo con LATAM a las 4,30 am pero lo han venido postergando, dan varias versiones por lo que aún es incierta la verdadera razón... Son las 7.00 am y nada que sale el vuelo (4122) el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int (sic) masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan..."*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20199100672401[70] del 9 de diciembre de 2019, comunicado a la dirección física Carrera 11B No. 99-25 piso 14 wework en la ciudad de Bogotá D.C el 13 de diciembre de 2019[71].

En atención al anterior requerimiento, el 10 de enero de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 13 de enero de 2020 con el número 20205320027242 [72].

1.16. Radicado 20205320343802

El usuario Wilmar Lopez Castaño, el 11 de mayo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo bajo el radicado No. 20205320343802[73], en el que expuso:

> *"Si bien en su respuesta indica que la empresa ha acogido políticas de flexibilización para el cambio de vuelos, el reclamo puntual obedece al por qué se realizaron cobros adicionales en mi cambio de vuelos, entendiéndose que para la fecha y hora en que se solicitó, ya habían sido publicadas por LATAM dichas políticas de flexibilización".*

Adicionalmente, como anexos a su queja allegó correo de la constancia de la radicación de su petición ante esta Superintendencia.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam Airlines, mediante el radicado 20209100351501[74] del 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 21 de julio de 2020[75].

En atención al anterior requerimiento, el 24 de agosto de 2020 Latam Airlines radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con la correspondiente respuesta, quedando radicado en el sistema información VIGIA el 25 de agosto de 2020 con el número 20205320677522[76].

---

[69] Documento denominado «queja 20195605980032» incorporado al expediente digital.
[70] Documento denominado «requerimiento 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[71] Documento denominado «constancia 20199100672401» incorporado al expediente digital.
[72] Documento denominado «respuesta 20205320027242» incorporado al expediente digital.
[73] Documento denominado «queja 20205320343802», «anexo 1 20205320343802», «anexo 2 20205320343802» y «anexo 3 20205320343802» incorporado al expediente digital.
[74] Documento denominado «requerimiento 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[75] Documento denominado «constancia 20209100351501» incorporado al expediente digital.
[76] Documento denominado «respuesta 20205320677522» incorporado al expediente digital.

2. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra las siguientes sociedades: **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 identificada con** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S A**.

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

Así mismo, es necesario señalar que el orden para aludir a los cargos de las sociedades mencionadas es el siguiente:

•Cargos respecto de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**.

2.1.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.1.1.1 Imputación fáctica 20195605585572

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605585572 del 4 de julio de 2019, mediante la cual, el usuario Ronald Andrés Vanegas Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que consultó a la sociedad investigada si era posible que en la escala de SAO PAULO se podía quedar y no usar ese trayecto, ante lo cual, le informaron que no había ningún inconveniente, que solo se tenía que comunicar una hora antes o después del último vuelo para que no se afectaran los tiquetes, por tal motivo, el señor Vanegas Salamanca compró el tiquete el 9 de Abril de 2019.

Posteriormente, cuando aterrizo en Sao Paulo procedió a realizar lo que le había informado la aerolínea, pero en el aeropuerto le indicaron que no se podía efectuar lo indicado porque eran políticas de Brasil. Después de intentar en repetidas ocasiones comunicarse con la aerolínea, expresa que no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

Así pues, el día 26 de junio de 2019, procedió a interponer derecho de petición ante LATAM y a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, a la fecha (4 de julio de 2019) no se había obtenido respuesta por la aerolínea y la SIC indica que hasta el día 26 de Julio de 2019 estudiará el caso.

De acuerdo con lo anterior, procedió a comprar los tiquetes de regreso, debido a que con lo

informado por LATAM fue que el quejoso tomó la decisión de bajarse en Brasil. Por ello, solicita se reconozca el valor de los tiquetes que se vio obligado a comprar para el correspondiente regreso.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 2019560604772277 el 27 de noviembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue realizado a través de la Agencia de viajes Despegar.com, ya que no tuvo contacto directo con el usuario, por lo que considera que la obligación recae sobre la agencia de viajes que realizó la venta.

Acto seguido, indica que la primera comunicación enviada por el usuario fue el 9 de abril de 2019, donde solicitó información sobre el uso no consecutivo de los tiquetes, eliminando la conexión en Sao Pablo, a lo cual la aerolínea dio respuesta en los siguientes términos:



Pregunta #14540088

Seguimientos #15514241

Conversaciones · Todas 3 · Públicas 2 · Internas 1

Laura Agudelo. 9 abr. 12:22 (asignar)
Estimado Señor Jonathan Montaña,

Lo saludamos y le agradecemos su contacto.

Queremos comunicarle con referencia a su solicitud 14540088, que LATAM permite entregar la opción de uso no consecutivo de cupones para ruta domestica o internacional con origen en Colombia, para utilizar el siguiente cupón en la fecha y vuelo original. Lo que quiere decir que puede no usar el trayecto de Sao Paulo a Rio de Janeiro. Esta solicitud la puede generar hasta una hora despues del vuelo (si pasajero no avisa en este plazo, aplica reguiación tarifaria) por sugerencia le recomendamos comunicarse antes del vuelo, adicional la devolución del trayecto no usado la puede realizar una vez finalizado el viaje para no afectar los trayecto pendientes por volar y se realizara bajo las regulaciones del pasaje.

Si desea confirmar el uso no consecutivo lo puede hacer por nuestra línea de atención, por lo cual no dude en llamarnos a nuestro Contact Center.

Esperamos recibirlo en un próximo viaje para que disfrute su experiencia con LATAM.

Muchas gracias.

Atentamente

Laura Agudelo.
Atención al Cliente
LATAM Airlines

El día 19 de junio de 2019, la sociedad investigada registró el caso 15437031 con posterioridad a que los usuarios les fue informado en el aeropuerto que no podían realizar el cambio solicitado, y que, para poder realizarlo, debían pagar 300 dólares como penalidad para no realizar el uso no consecutivo del tiquete y eliminar la conexión en Sao Paulo.

Posteriormente, el 22 de junio de 2019 la sociedad en comento, dio respuesta a la solicitud realizada por los usuarios negando el cambio y sosteniendo su posición de que cualquier cambio sobre los tiquetes podía ser realizado previa cancelación de la penalidad respectiva.

En consideración a lo expuesto, después de la diligencia de mediación gestionada por la Superintendencia de Industria y Comercio entre Latam Airlines y el usuario, llegaron a un acuerdo en donde la sociedad investigada le otorgó $ 3.215.000 COP.

2.1.1.2 Imputación Fáctica 20205321071002

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205321071002 del 28 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Karol Lizeth Villegas Fernandes manifestó un presunto incumplimiento

[77] Documento denominado «respuesta 20195606047722» incorporado al expediente digital.

por parte de Latam Airlines debido a que el 24 de septiembre de 2020 compró los tiquetes aéreos con el siguiente itinerario: SALIDA: Bogotá - Cali 8 de octubre de 2020, REGRESO: Cali - Bogotá 14 de octubre de 2020; sin embargo, el día 06 de octubre de 2020 a las 7 pm se comunicó a la línea de atención de la aerolínea, donde solicitó la modificación de la hora del vuelo de REGRESO cambiándolo para el mismo día (14 de octubre), pero con hora diferente saliendo de la ciudad de Cali a las 20:32 aterrizando en la ciudad de Bogotá a las 21:28, a lo cual le informaron que podía realizar el cambio sin ningún problema, adicionalmente, que no debía pagar ningún tipo de diferencia tarifaria, esta reserva le llegó al correo de la usuaria el 6 de octubre de 2020.

Posteriormente, el día 14 de octubre la usuaria se presentó en el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón pero no le permitieron hacer el check in desde la aplicación, a lo cual el asesor de la aerolínea le indicó que no hay ningún cambio reportado en el sistema y que solo aparece como si hubiese perdido el vuelo inicial, razón por la cual, la usuaria le mostró el soporte que le enviaron al correo electrónico; sin embargo, este no fue suficiente para argumentar dicha modificación, ocasionando la pérdida de su vuelo.

Ahora bien, después de varias solicitudes por parte de la usuaria para que solucionaran su situación le informan que aún no hay una respuesta reportada en el sistema. Finalmente, al 28 de octubre no le habían brindado respuesta alguna, por lo que tuvo que comprar otro tiquete por el valor de $214.000 para poder regresar a la ciudad de Bogotá.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20215340172142 del 19 de enero de 2021, donde informa que los tiquetes objeto de estudio fueron adquiridos con Tarifa Light, la cual entre otros aspectos no permite el cambio o la devolución del valor pagado por los Tiquetes.

Igualmente, anota que el retraso del vuelo correspondió a causas de fuerza mayor que no permitieron cumplir en debida forma el itinerario programado, siendo un hecho ajeno a la aerolínea.

Finalmente, reitera lo siguiente:

> *"Es claro entonces que Latam Airlines cumplió a cabalidad con sus deberes como transportista llevando a los pasajeros a salvo a su destino final, esto es, la ciudad de Bogotá, en protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, reiteramos que la demora de cien (100) minutos en la salida del Vuelo LA4066 fue por causas no imputables a mi representada, en atención a Control de Tráfico Aéreo (ATC) de la aeronave encargada de operar dicho vuelo, por lo cual Latam Airlines no debía compensaciones a los pasajeros".*

2.1.1.3 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.
Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o*

se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[78], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[79] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, en la imputación fáctica 20195605585572 se evidencia que presuntamente la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A brindó información al usuario que no coincidía con la realidad, por tanto, presuntamente no existe concordancia en la información proporcionada, pues desde el primer contacto del usuario con la aerolínea, dicha información no fue precisa, idónea y veraz, generando gastos adicionales para el señor Ronald Andrés Vanegas Salamanca.

Por su parte, en la imputación fáctica 20205321071002 es evidente que presuntamente la información proporcionada a la usuaria no cumplió los parámetros establecidos en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, pues dicha información no fue veraz, transparente, precisa e idónea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **- 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 NIT.890.704.196-6,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

2.1.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.1.2.1 Imputación fáctica 20195605958962

[78] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[79] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".*

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605958962 del 1 de noviembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Daniela Valencia Romero, manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **11 de septiembre de 2019** solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron aproximadamente **2 meses** sin tener el reintegro de su dinero. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320019952 del 8 de enero de 2020, informando que el 11 de septiembre de 2019, la usuaria adquirió el Tiquete No. 0352110242171 con el itinerario Bogotá (BOG)- Bucaramanga (BGA), y posteriormente señala:

"2. La Usuaria se comunicó con Latam Airlines el 11 de septiembre de 2019 para presentar su solicitud de retracto, generando el caso No. 4327641.
3. El 12 de septiembre de 2019 Latam Airlines dio respuesta a la solicitud de retracto realizada por la Usuaria, informando que su solitud estaba siendo atendida.
4. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso, atendiendo a la solicitud de retracto hecha por la Usuaria. Sin embargo, el reembolso fue rechazado por error en la información, situación que se informó a la Usuaria. Una vez se realizó la corrección de la información financiera, mi representada procedió a realizar nuevamente el respectivo trámite de reembolso.
5. El 28 de octubre de 2019 la Usuaria se contactó nuevamente con Latam Airlines pidiendo información acerca de su solicitud de retracto, el mismo día mi representada dio respuesta informando que el caso estaba siendo atendido.
6. El día 8 de noviembre de 2019 el Tiquete fue reembolsado a la Usuaria"

2.1.2.2 Imputación fáctica 20205320020862, 20205320037502 y 20205320068892

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos. 20205320020862 del 10 de enero de 2020, 20205320037502 del 15 de enero de 2020 y 20205320068892 del 24 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Carlos Enrique Gaitán García, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **25 de septiembre de 2019** solicitó el reembolso de los tiquetes por valor de $609.840, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320286562 del 8 de abril de 2020, informando que:

"1. El 17 de marzo de 2020, se notificó a la sociedad Latam Airlines Perú S.A. sobre el Requerimiento.
2. De la queja presentada por el Usuario se tiene que, la misma narra hechos relacionados únicamente con la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A.
3. De igual manera, los Tiquetes fueron adquiridos por el Usuario por intermedio de la sociedad comercial Aerovías de Integración Regional S.A. y así mismo el servicio de transporte sería prestado por la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A., tal y como lo puede constatar la Superintendencia de Transporte en cada uno los CUV de los Tiquetes que me permitiré adjuntar al presente documento.

(…)

4.Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la queja que impulsa el presente Requerimiento no guarda ninguna relación con Latam Airlines Perú S.A., sociedad a la que se le notificó de un requerimiento de información que versa sobre hechos adelantados por otra sociedad comercial.
5. Sin perjuicio de lo anterior, Latam Airlines Perú S.A. efectuó una consulta detallada respecto de los soportes a los que pudiera llegar a tener acceso en relación con la queja presentada por el Usuario.
6. El 25 de julio de 2019, el Usuario adquirió a través de la página web www.latam.com

(…)

7.Para los cuatro (4) tiquetes de regreso Cartagena - Bogotá el Usuario pagó un total de COP$318.720, es decir, COP$79.680 por cada tiquete desglosado de la siguiente manera:

- Tarifa base: COP$47.800
- Impuestos: COP$31.880

9.El 25 de julio de 2019 el Usuario solicitó a través del call center de Latam Airlines la devolución voluntaria del valor de los Tiquetes.
10. Los Tiquetes fueron adquiridos con una base tarifaría PROMOCIONAL, la cual entre otras cosas, no permite cambios ni devoluciones. Por lo cual Latam Airlines le indicó al Usuario que debido al tipo de tarifa de sus Tiquetes sólo procedía la devolución de los impuestos no usados.
11. El 25 de septiembre de 2019 Latam Airlines procedió a realizar el reembolso al Usuario del valor de los impuestos de los Tiquetes. Sin embargo la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos.
12. El 6 de noviembre de 2019, ante la solicitud de corrección de datos bancarios por parte de Latam Airlines, el Usuario envió sus datos bancarios corregidos.
13. A pesar de ello, nuevamente el 26 de diciembre de 2019 la transferencia fue rechazada debido a datos bancarios erróneos. Por lo que nuevamente el 8 de enero de 2020 Latam Airlines ingresó los Tiquetes a reembolso.
14. El 7 de enero de 2020 el Usuario presentó derecho de petición a Latam Airlines en el que, grosso modo, solicitó la devolución de los Tiquetes y el pago de perjuicios.
15. Finalmente, en aras de la satisfacción del Usuario y la protección de sus intereses, Latam Airlines de mera liberalidad emitió dos (2) travel voucher a favor del Usuario por un valor total de USD$187. Tal como se relaciona a continuación: (i) Travel voucher número 045-29299362840 por valor de USD$117 en servicios de Latam Airlines o USD$117 mediante transferencia bancaria y (ii) Travel voucher número 045-29299393323 por valor de USD$70 en servicios de Latam Airlines o USD$70 mediante transferencia bancaria. Siendo en total USD$187.
16. El 13 de enero de 2020, Latam Airlines comunicó al Usuario mediante correo electrónico la emisión de los travel vouchers y la respuesta al derecho de petición por el presentado el 7 de enero de 2020…"

2.1.2.3 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado No. 20205320343802 del del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar Lopez Castaño, manifestó un presunto incumplimiento por parte de la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el reembolso de los tiquetes, y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el

usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.2.4 Imputación Jurídica

De acuerdo con las imputaciones fácticas descritas, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad a la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de las imputaciones fácticas enlistadas se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a los usuarios (de 2 y 4 meses respectivamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que dispone la normatividad referida.

2.1.3 CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.10. DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LOS ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE

2.1.3.1 Imputación fáctica 20195605806632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605806632 del 13 de septiembre de 2019, mediante la cual, el usuario Cristian Camilo Torres Diaz manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete con destino Frankfurt y por error de digitación escribió Cristina Camilo Torres Diaz y el pasajero se llama Cristian Camilo Torres Diaz; sin embargo, anota que la aerolínea ofrece realizar la corrección sin costo por una vez, pero al comunicarse con esta, le informan que debe cancelar por la corrección $3.750.000, casi el valor del tiquete original.
En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076092 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que la solicitud de

corrección del nombre estaba sujeta a diferencia de tarifa debido a que ese itinerario involucra vuelos de otras aerolíneas; sin embargo, anota que en el mercado de Colombia existe una excepción, la cual indica que, si la diferencia de tarifa es mayor al valor de la tasa administrativa, el pasajero pagará el equivalente al valor vigente de la tasa administrativa.

Finalmente, informa que el usuario se presentó de manera personal al aeropuerto el día 16 de septiembre de 2019, donde se le indicó que frente al trayecto Medellín (MDE)- Bogotá (BOG) podría efectuar corrección de nombre sin costos adicionales, y respecto de los demás vuelos programados en el itinerario del usuario, fue posible efectuar su embarque, igualmente sin costos adicionales.

2.1.3.2 Imputación fáctica 20195606020352 y 20195606061562

Esta Dirección recibió la queja bajo los radicados Nos. 20195606020352 del 20 de noviembre de 2019 y 20195606061562 del 4 de diciembre de 2019, mediante la cual, el usuario Manuel Ricardo Alarcón Laverde manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró el 29 de julio de 2019 el pasaje Bogotá-Madrid-Bogotá; sin embargo, por un error en el segundo apellido del usuario quedo de manera incorrecta (Laverde por Villamizar), pero la información relacionada con la identificación está correcta (cédula, pasaporte, fechas, etc).

Posteriormente, indica que *"Al hablar con LATAM para realizar el cambio respectivo, me creó el caso número 17700877 y me solicitó enviar la foto del pasaporte y cédula, las cuales fueron enviadas por mi hija, la primera vez que se habló con el área de asuntos especiales verificó los documentos e informó que no cobraría multa, pero si el valor de cambo de tarifa en caso de que aplicara.*

Al verificar el vuelo indicó que no había cupo por lo que no podría viajar en ese avión y tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría que cambiar el vuelo y que el cambio a otro vuelo con escala tendría un costo aproximadamente 5 millones de pesos y los otros días estaba por el mismo precio. Resulta incoherente que no hubiera cupo dado que con la reserva BCCOIF el pasajero ***Manuel Ricardo Alarcón Villamizar tenía asignada una silla especial comparada con anterioridad. Sí bien es cierto que no estaba asignada a Manuel Ricardo Alarcón Laverde, también lo es el hecho que dentro de la capacidad del avión había una silla reservada para un pasajero con check in con la reserva BCCOIF (Manuel Ricardo Alarcón Villamizar)…"***

Así mismo, el usuario afirma que la sociedad investigada le informó que el vuelo era operado por Iberia y que por eso no podían realizar el cambio. No obstante, señala que después se comunicó con Iberia donde le indicaron que el vuelo estaba en estado open y que la sociedad investigada podía efectuar el cambio.

Finalmente, el usuario tuvo que asumir por el cambio de vuelo de ida la diferencia de tarifas por más de $1.500.000 COP, además de $ 375.000 COP por las sillas especiales para el vuelo con la primera reserva.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320022032 del 8 de enero de 2020, donde informa que el vuelo objeto de estudio al ser un vuelo operado por la aerolínea Iberia, fue necesario tomar una nueva reserva con el nombre correcto, por tanto, el único vuelo disponible es el que inicialmente se había comprado, motivo por el cual el usuario se vio obligado a realizar el pago de la diferencia tarifaria; sin embargo, la aerolínea aclara que exoneró al Usuario del pago de cualquier penalidad.

2.1.3.3 Imputación fáctica 20195605663652

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 2019560566365229 del 29 de julio de 2019, mediante la cual, la usuaria María Tereza Cano manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que adquirió un tiquete para el día 26 de junio de 2019 y tuvo un error al momento del diligenciamiento de los datos de uno de los pasajeros; pero la aerolínea le responde: *"Desafortunadamente en este caso la acepción solicitada no está comprendida en nuestra política de acepciones. La compra del tiquete esta con n de reserva AOHWSP".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076122 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el tiquete objeto de estudio fue adquirido por la usuaria bajo la tarifa Light la cual no permite efectuar cambios en el itinerario antes ni después de la hora de la hora programada para el vuelo.

Adicionalmente, respecto de la solicitud de corrección del documento de identificación implica efectuar el cambio del pasajero a nombre del cual adquirió el tiquete, razón por la cual, afirma que la usuaria solo puede solicitar la devolución del valor cancelado por concepto de impuestos y tasas aeroportuarias asociadas al tiquete, además indica que no es un error atribuible a la aerolínea y que se constituye como un cambio de pasajero.

Finalmente, expresa que los cambios en el tiquete de la usuaria se encontraban sujetos a la tarifa adquirida para cada reserva y que siempre es clara en informar los términos y condiciones a los usuarios.

2.1.3.4 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.10 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> *"**3.10.1.10. ERRORES EN LA EXPEDICIÓN DEL TIQUETE***
>
> *(a) En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata. La corrección que se haga, podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.*
> *(b) La corrección de datos en ningún caso dará lugar a un cambio de pasajero.*
> *(c) Por fuera del cargo mencionado en el párrafo (a) anterior, el transportador o agencia de viajes, no podrá cobrar ningún otro cargo, tarifa o suma diferente, si la corrección solicitada no implica cambio de vuelo, ni ninguno otro".*

Conforme a la sección 3.10.1.10 de las RAC, cuando el pasajero comunica al transportador algún error en sus datos personales, como sus nombres y/o apellidos registrados en el tiquete, éste tiene el deber de proceder a su corrección inmediata, la cual podrá generar un pago adicional a cargo del pasajero cuyo monto no podrá ser superior al de la tarifa administrativa vigente para el momento en que se realice la enmienda. Adiciona que la corrección no dará lugar a un cambio de pasajero.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.1.10, de las RAC, por cuanto al parecer; ante la solicitud de los usuarios, no procedió a corregir de forma inmediata los respectivos errores registrados en el tiquete, o cobró valores que excedían la tarifa administrativa vigente, lo que generaría una deficiencia en la prestación del servicio.

2.1.4 CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.3.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE LE INDIQUE EL TRANSPORTADOR.

2.1.4.1 Imputación fáctica 20195605816722

Esta Dirección recibió la queja bajo el radicado 20195605816722 del 17 de septiembre de 2019, mediante la cual, la usuaria Ruth Salamanca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que cuando iba abordar el vuelo LA4150 con destino a la ciudad de Santa Marta, le informaron que su maleta no tenía las medidas para considerarse como equipaje de mano, donde aclara que en otras oportunidades ha viajado con la misma maleta sin que haya tenido que enviarla en bodega.

Igualmente, indica que: *"El dispositivo usado para medirla presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía que la maleta cumpliese según los asistentes de la aerolínea con la medida por que a la caja le faltaba un dedo para llegar al piso según los despachadores. Me enviaron a pagar 60.000 pesos para que me entregarán el pasabordo, una vez hecho el pago me dieron el pasabordo SIN RECIBO DEL DINERO PAGADO. Aproximadamente 10 minutos después me di cuenta y me regrese (sic) para solicitar el recibo el cual expidieron. Adjunto fotografías, en la imagen se aprecia que la caja utilizada para medir tiene una longitud disminuida por el estado del cartón".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606076262 del 6 de diciembre de 2019, donde informa que el día 22 de agosto de 2019 la usuaria adquirió el tiquete con tarifa promocional light a través de la agencia de viajes Aviatur, adicionalmente indica que el día del vuelo 17 de septiembre de 2019, compró un equipaje de bodega y respecto de este tema anota que al momento de realizar el embarque del vuelo, la aerolínea le informó a la usuaria que la maleta que llevaba consigo no cumplía con las especificaciones exigidas para el equipaje de mano, por tal razón se realizó el respectivo cobro.

Igualmente, señala que realizó el cobro del servicio de equipaje de bodega es porque detectó a través de la medición con la caja de soporte, que la maleta de la usuaria no cumplía con los requisitos para ser considerada como equipaje de mano.

Finalmente, anota que en la zona del check in, destina estándares donde los pasajeros deben medir su equipaje y verificar si el mismo cumple con las condiciones tarifarias de su tiquete y en caso de que el equipaje no cumpla con las condiciones, por lo que los usuarios pueden realizar el abono con la debida anticipación en cualquier punto de venta de la aerolínea.

2.1.4.2 Imputación Jurídica

Conforme al supuesto fáctico mencionado, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.3.1 de los Reglamentos

Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el cual establece:

> *"**3.10.3.1. TIPO DE EQUIPAJE***
>
> *El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportador de acuerdo con la capacidad de la aeronave y en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.*
>
> *A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará para vuelos nacionales a 20 Kilos en clase económica y a 30 en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales el límite será de 40 Kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.*
>
> *El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.*
>
> *Se entiende como equipaje de mano u objetos de mano, aquellos elementos requeridos por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero".*

Así pues, conforme al numeral 3.10.3.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3), el equipaje puede ser transportado **como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible**; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave, aclarando que, el transporte del equipaje dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje. No obstante, para el caso concreto según las imágenes que se encuentran en los anexos allegados al reclamo de la señora Ruth Salamanca, se evidencia que el dispositivo usado para medir el tamaño del equipaje de mano no estaba en óptimas condiciones, pues presentaba un orificio estrecho en el área de la manija superior que impedía la medición idónea del equipaje de los usuarios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** infringió lo dispuesto en la sección 3.10.3.1. de los (RAC3).

<u>2.1.5. CARGO QUINTO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.7.1. DE LOS RAC, EL CUAL SEÑALA LA VIGENCIA DEL TIQUETE AÉREO.

2.1.5.1 Imputación Fáctica 20205320003632

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320003632 del 2 de enero de 2020, mediante la cual, el usuario Oscar Fabian Rodríguez Gasca manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que compró un tiquete aéreo ida y regreso (Melbourne – Bogotá), donde el trayecto de Melbourne – Bogotá lo realizó sin contra tiempo el 23 de noviembre de 2018, pero el de regreso Bogotá - Melbourne con fecha para el 17 de Febrero de 2019, decidió no usarlo al enterarse que el vuelo lo iba operar Wamos Air.

Posteriormente, informa que al comunicarse con la aerolínea le indican que podía usar el tiquete hasta febrero de 2020; sin embargo, en diciembre del 2019 cuando se comunicó con la sociedad

investigada para programar el vuelo nuevamente, le indicaron que el tiquete había expirado en noviembre de 2019.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321208942 del 17 de noviembre de 2020 donde informa que, el tiquete objeto de estudio fue comprado el 8 de octubre de 2018 por intermedio de la agencia a nombre del usuario.

Igualmente, señala que el 17 de febrero de 2019, el usuario no se presentó a tomar el vuelo que tenía programado a las 11:10 pm desde la ciudad de Bogotá (Colombia) con destino a la ciudad de Santiago de Chile (Chile), así como tampoco al que tenía programado el 18 de febrero de 2019 a las 12:45 pm desde la ciudad de Santiago de Chile (Chile) con destino a la ciudad de Melbourne (Australia).

Posteriormente indica que*: "El 14 de diciembre de 2019, el Usuario se comunica con el contact center de Latam Airlines, en donde manifiesta haberse comunicado con anterioridad, solicitando no hacer uso de su Tiquete en el tramo de regreso, argumentando no estar de acuerdo con las aeronaves que se encontraban operando esas rutas, en la misma llamada, y de acuerdo con su versión, el Usuario asegura que Latam Airlines le había informado que la vigencia de su Tiquete era hasta el 17 de febrero de 2020, de tal manera que para la fecha aún podía realizar dicho cambio con las limitaciones que tuviera la tarifa.*
6. El 21 de diciembre de 2019, Latam Airlines le solicita le sea informado (i) la fecha y hora de contacto (ii) el número de teléfono del cual se comunicó (iii) el nombre del ejecutivo de manera opcional.
7. El 22 de diciembre de 2019, Latam Airlines recibe por parte del Usuario respuesta a la solicitud antes mencionada, en la que manifiesta que no recuerda ni la fecha ni la hora de contacto, solamente que el contactó se realizó después del 7 de febrero de 2019, respecto del número del cual se había comunicado, aporta 3 números de teléfonos diferentes "323 4748548, 3108520678, 3012445735".
8. Después de verificar en el sistema, Latam Airlines informa al cliente, que fue imposible conseguir la información solicitada, debido a que la inexactitud de los datos suministrados no permitía dar resultados en la búsqueda…"

Finalmente, la aerolínea le informa al usuario que la vigencia de todo tiquete es de 12 meses, por tanto, la fecha máxima en que podía hacer uso del tiquete era el 23 de noviembre de 2019, razón por la cual el tiquete se encuentra expirado.

2.1.5.2 Imputación Jurídica

Conforme a los supuestos fácticos mencionados, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

La sección 3.10.1.7.1. de los RAC 3 estableció la vigencia de los tiquetes aéreos, los cuales de forma general serán de un (1) año, o tendrán la vigencia especial que determine la aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida por el usuario, veamos:

> ***3.3.10.1.7.1. Vigencia***
>
> *El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.*
>
> *Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá un nuevo tiquete, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá*

derecho a que la aerolínea le reembolse el valor pagado por el tiquete, sin perjuicio de las reducciones a que haya lugar.

Este derecho en cabeza del pasajero, deberá ser informado por el transportador, agencia o intermediario en el correspondiente tiquete aéreo, en el respaldo del mismo o mediante vínculo electrónico de manera visible y accesible para éste.

(…)

De acuerdo con lo anterior, el numeral referido establece que una vez vencida esa vigencia y si el usuario decide hacer uso de los tiquetes la aerolínea reexpedirá un nuevo tiquete aéreo en el que el usuario debe realizar el pago de los sobrecostos que esto conlleve, asimismo si el usuario decide no viajar la aerolínea debe reembolsar el dinero cancelado, realizando las retenciones a que haya lugar.

Ahora bien, en la imputación fáctica mencionada anteriormente se evidencia que la sociedad AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. no reconoció el correspondiente reembolso, indicando que el tiquete había perdido su vigencia debido a su expiración, situación que si bien se encuentra en las condiciones del tiquete aéreo, también lo es que la aerolínea cuenta con la obligación de realizar el reembolso como mínimo de la tasa aeroportuaria y del IVA.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.7.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.6. CARGO SEXTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.16 DE LOS RAC, QUE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR.

2.1.6.1 Imputación Fáctica 20195605980032

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605980032 del 9 de noviembre de 2019, mediante la cual, el usuario César Augusto Páez García manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. debido a que tenía un vuelo a las 4:30 am, el cual han postergado en varias ocasiones, y que *"siento las 7:00 am no ha salido"*, además indica que *"el piloto muy osado y grosero nos dice que quien tenga problema con el vuelo que se baje del avión; es inaudito escuchar esto puesto que el problema no es mío sino de la aerolínea...abordamos desde las 5,33 y llevamos más de una hora esperando. Es una falta de respeto total, se deben int masificar los procesos internos y logísticos para que no ocurran este tipo de cosas, tenemos un itinerario con gastos adicionales que al interrumpirse se Incrementan".*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205320027242 del 10 de enero de 2020 donde informa que el itinerario adquirido por el usuario fue: 09 de noviembre de 2019, Bogotá (BOG), - Barranquilla (BAQ) Vuelo LA4122, operado por Latam Airlines- 12 de noviembre de 2019, Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG).

Adicionalmente señaló:

"2 El 9 de noviembre de 2019, el Usuario se presentó en el aeropuerto el Dorado de la ciudad 3 de Bogotá, para abordar el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), no obstante, debido a una falla a nivel nacional del prestador de servicios de internet de Latan Airlines,

se presento un retraso en dicho Vuelo LA4122,

3 *El mismo 9 de noviembre de 2019, con una espera inferior a tres horas, el Usuario abordó el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, sin ninguna otra novedad*
4. *El 12 de noviembre de 2019, el Usuario realizó el trayecto Barranquilla (BAQ) - Bogotá (BOG), en el Vuelo LA4123, operado por Latam Airlines, sin ninguna novedad"*

Respecto del retraso en el vuelo indica que: *"el día 9 de noviembre de 2019, se presentaron varios retrasos y cancelaciones de vuelos a nivel nacional, debido a una falla del prestador de servicios de internet contratado por mi representada, dicha falla consistió en la perdida de conexión a internet de la compañía que afectó todos los sistemas que funcionan mediante este servicio como check in y abordaje de los pasajeros.*

Al respecto se anexa al presente Requerimiento el informe presentado por el proveedor de servicios de internet de Latam Airlines. En el caso concreto, el Vuelo LA4122, con el trayecto Bogotá (BOG) - Barranquilla (BAQ), operado por Latam Airlines, presento un retraso de una hora y ocho minutos (01:08:00"), esto debido a las fallas de internet presentadas, no obstante, debido a dicha falla mi representada en aras de cumplir con sus obligaciones y dar cumplimiento al contrato de transporte realizó todas las operaciones manuales, con la finalidad de que el Usuario realizara el trayecto deseado…"

Finalmente expresa que: *"Como consecuencia de ello y al no tener Latam Airlines responsabilidad alguna en el presente caso, pues se trató de un caso fortuito y fuerza mayor, como ya quedó demostrado, mi representada no debe compensación alguna a los Pasajeros, esto en concordancia con los reglamentos aeronáuticos de Colombia y la normatividad de la Aeronáutica Civil…"*

2.1.6.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

> ***3.10.2.16. OBLIGACIÓN DE RESULTADO PARA EL TRANSPORTADOR***
>
> *Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino**, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos,** en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento.*
>
> *Las estipulaciones del transportador, en el sentido que "hará su mejor esfuerzo" para transportar al pasajero u otras similares, tendientes a exonerar o disminuir su obligación y las responsabilidades de ella derivadas, contravienen lo previsto en el párrafo anterior y la disposición legal citada".* (Negrita fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que la aerolínea tiene la obligación de cumplir con las condiciones planteadas en el contrato de transporte, y en el caso concreto se evidenció que el vuelo LA4122 tuvo un retraso sin que aparentemente se haya configurado fuerza mayor o caso fortuito.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.2.16 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

2.1.7 CARGO SÉPTIMO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS SECCIONES 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

2.1.7.1 Imputación fáctica 20205320343802

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320343802 del 11 de mayo de 2020, mediante la cual, el usuario Wilmar López Castaño manifestó un presunto incumplimiento por parte de AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. AIRES S.A. al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **22 de marzo de 2020** solicitó el valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el 18 de marzo de 2020, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga un travel voucher conforme al artículo 17 del Decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) como se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205320677522 del 24 de agosto de 2020, informando que el 22 de marzo de 2020 el usuario solicitó la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020. Posteriormente, indica que el 29 de julio de 2020, la aerolínea atendió la solicitud del usuario de manera favorable, y que el 24 de agosto de 2020 (fecha de la respuesta al correspondiente requerimiento) se encuentra emitido un travel voucher en servicios por la suma de COP$502.370 a favor del usuario, correspondiente a la devolución del valor cobrado por el cambio de itinerario realizado el día 18 de marzo de 2020.

2.1.7.2 Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

> *"Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001[3] señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos,* ***y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley****. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia* ***durante su vigencia****, lo cual significa que,* ***en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-****, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-.*
>
> ***La retroactividad*** *y la ultraactividad de la ley* ***tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento****. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual "la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable" (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua"* (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma

expresamente lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios eran las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

> Artículo 29. ***Vigencia.*** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

> *"**3.10.2.14. Reembolsos** Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*
>
> ***3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas rembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso"*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable, además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

De conformidad con lo expuesto, es menester señalar que la solicitud de reembolso de la imputación fáctica mencionada anteriormente fue realizada el 22 de marzo de 2020, es decir corresponde a una fecha anterior al 26 de marzo de 2020 (entrada de vigencia del Decreto 482 de 2020), y en ese sentido es perfectamente aplicable el presunto incumplimiento de las secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3) por parte de la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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 NIT.890.704.196-6**, puesto que la aerolínea realizó el reembolso de los tiquetes aéreos al señor Wilmar López Castaño mediante travel voucher, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del señor López Castaño fue previo a la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.**

2.2.1 PRIMER CARGO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

2.2.1.1 Imputación fáctica 20195605881582

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605881582 del 9 de octubre de 2019, mediante la cual, el usuario Carlos Alberto Castillo Giraldo manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que el día 25 de junio de 2019 compró 4 pasajes de ida y regreso (Bogotá, Colombia - Antofagasta Chile) (ida 12/07/2019 regreso 19/08/2019); sin embargo, solo utilizo los tiquetes de ida y no tomó los de regreso debido a que en la línea de atención y en la página web de la aerolínea indicaban que si se adquiriría la tarifa TOP en los pasajes de regreso podía solicitar la devolución del 100% del valor de los tiquetes, por lo que tenía que realizar la cancelación antes del vuelo de regreso. En este punto anota que los tiquetes de regreso estaban programados para el día Lunes 19 de agosto de 2019, y solicitó la devolución del dinero de los tiquetes el día 18 de julio de 2019, cumpliendo de esta manera con las políticas diseñadas por la aerolínea, ya que un mes antes del vuelo solicitó la devolución del dinero, pero únicamente le devolvieron el valor de los impuestos.

De conformidad con lo anterior, interpuso la correspondiente queja ante la aerolínea, en donde le informaron que debió de solicitar la cancelación antes del vuelo de ida (12/07/2019), por tanto, considera que ello contradice la información publicitada en la página web y en la línea de atención. Así, solicita la devolución de los tiquetes aéreos.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20195606069522 del 4 de diciembre de 2019, donde informa que los tiquetes adquiridos por el usuario se refiere a una tarifa de gama promocional (tarifa light) en la que se incluye dentro del precio de compra únicamente el transporte de un artículo personal y no permite cambios de itinerario, ni la devolución del precio pagado por el tiquete a diferencia de la tarifa top que, dentro de otras cosas permite el cambio de itinerario sin pago de multas y la devolución del dinero sin ninguna retención.

Igualmente, informa que realizó la devolución del valor correspondiente a impuestos y tasas aeroportuarias no utilizadas y respecto de la afirmación del usuario relacionada con *"En la línea de atención de Latam me informaron que si adquiría los tickets de regreso con la tarifa Top, podía pedir la devolución del 100% del valor de los tiquetes",* manifiesta que no es cierto, ya que después de efectuar la búsqueda en el sistema interno de información no encontró registros en el Contact Center respecto del usuario, además anota que el quejoso no aportó prueba alguna de la existencia de dicha comunicación o de la información que presuntamente fue suministrada al usuario por los funcionarios de la aerolínea.

2.2.1.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[80], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[81] de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada al usuario no fue precisa, **idónea** y veraz, generando gastos adicionales para el mismo a causa de las imprecisiones desplegadas por la aerolínea.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

---

[80] *"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[81] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil *"Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu"*.

2.2.2 <u>CARGO SEGUNDO</u>: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.

2.2.2.1 Imputación Fáctica 20205321035302

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205321035302 del 23 de octubre de 2020, mediante la cual, el usuario Jorge Leonelli manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES PERU S.A. debido a que no realizaron la devolución del dinero, recalcando que la aerolínea canceló su tiquete en varias ocasiones debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, se vio obligado a comprar un pasaje nuevo para regresar al país, además pone de presente la deficiencia en el servicio de la sociedad investigada.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20215340043182 del 28 de diciembre de 2020 donde informa que, el 20 de marzo de 2020 el usuario se contactó con la aerolínea para solicitar información sobre las nuevas fechas de los vuelos cancelados.

Finalmente, señala que el 15 de diciembre de 2020, envió al usuario un correo electrónico, informándole sobre las opciones que tiene relacionadas con el tiquete, incluyendo el cambio de fecha, de trayecto, la solicitud de reembolso, a través de travel voucher o la posibilidad de dejarlo abierto para ser reprogramado dentro del término de vigencia del tiquete.

2.2.2.2 Imputación jurídica

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia:

> ***"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora.***
>
> *De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio,* ***<u>cuando el viaje no pueda iniciarse</u>*** *en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación* ***<u>por causa de fuerza mayor</u>*** *o por razones meteorológicas que afecten su seguridad,* ***<u>el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete</u>****. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*
>
> *Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio mas rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.*

***También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción**."* (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, **devolviendo el precio del billete**; sin embargo, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables a la misma, al usuario no se le ha otorgado la correspondiente devolución, tal como lo establece la normatividad en comento.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad LATAM AIRLINES PERU S.A., conforme a lo establecido en la Sección 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

•Cargos respecto de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

2.3.1 CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

2.3.1.1 Imputación fáctica 20205320609412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320609412 del 5 de agosto de 2020, mediante la cual, la señora Liliana Andrea Becerra Osorio, manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día **12 de mayo de 2020** solicitó el reembolso que tiene en su calidad de consumidor y pasaron aproximadamente **4 meses** sin tener el correspondiente reintegro, aun cuando la aerolínea le indicó el 8 de junio de 2020 que las transferencias ya habían sido efectuadas por el monto correspondiente, pero se podían demorar dada la contingencia. Así, existe presuntamente, una vulneración a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3) cómo se explicará más adelante en la imputación jurídica.

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321475712 del 23 de diciembre de 2020, mediante el cual informó que:

1. *El 9 de septiembre de 2019, los Usuarios adquirieron los Tiquetes a través de la página web de mi representada por un valor de COP$ 1.683.670 cada uno. Al respeto, en el Anexo 1 se adjunta los comprobantes únicos de venta de los Usuarios.*

(…)

3. *El 18 de diciembre de 2019, el vuelo LA2393 que llevaría a cabo el tramo Bogotá (BOG) – Lima (LIM) fue cancelado por mantenimiento no programado teniendo en cuenta que la aeronave presentó una filtración de aceite en el motor.*

(…)

5 *Por lo anterior, se otorgó una compensación a cada pasajero por el valor de USD$100 canje servicios o USD$50 canje en transferencia bancaria. Para el caso en concreto a los Usuarios se les emitió los travel Voucher 04529299324911 y 04529299325240…"*

Finalmente señala que *"Las transferencias se realizaron en dos operaciones, las cuales se discriminan a continuación:*

- 23 de septiembre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299515635 y 04529299325240.
- 14 de octubre de 2020, se efectuó la transferencia a la cuenta de ahorros de Bancolombia del usuario Fernando Garcia de los travel voucher número: 04529299324911 y 045292915560550"

2.3.1.2 Imputación Jurídica

De acuerdo con los hechos mencionados y teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo la sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto en la sección 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

> *"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimento del artículo 1882 del Código de Comercio,* ***todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación****, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (…)"*

Así pues, de la imputación fáctica aludida se evidencia que existió tardanza por parte de la aerolínea para otorgar el correspondiente reembolso a la usuaria (4 meses aproximadamente), cuando la norma establece que dicho desembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** Nit. 830.019.189-8 a la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que no se realizó el desembolso en los tiempos que señala la norma referida.

2.3.2 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

2.3.2.1 Imputación fáctica 20205321083752 y 20205321083762.

Esta Dirección recibió la queja con radicados Nos.20205321083752 y 20205321083762 ambos del 30 de octubre de 2020, mediante la cual, la usuaria Natalia María Solís Osorio manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam Airlines debido a que adquirió a nombre su hijo, vuelo de ida regreso Cali Colombia **–** Santiago de Chile para el 20 de enero de 2020 **–** VUELO LA576 y Santiago de Chile **–** Cali para el 16 de abril de 2020 con escala en Bogotá, siendo el primero itinerario cumplido por medio de la Aerolínea LATAM AIRLINES -COLOMBIA, pero posteriormente la aerolínea canceló el vuelo en 4 ocasiones.

Adicionalmente, anota que: *"para poder ingresar mi hijo a Colombia me exigen una prueba PSR. que cuesta en Santiago de Chile $370.000 de los cuales se paga por cita médica $243.000 colombianos y por el Examen $125.116 que debe ser tomada 96 horas antes y para lo cual debe existir orden médica, por lo tanto, he incurrido en gasto de pago de cita medica (sic) para este vuelo dinero y que tendré que volver a cancelar para poder sacar el examen para el vuelo del 14 noviembre.*

5. Para dicho vuelo adquirí como pago adicional una maleta de 23 kg del cual ayer me informa la funcionaria que debo pagar adicional para poderla reprogramar o que solicite reintegro del dinero y que la vuelva comprar en el nuevo vuelo lo que considero injusto por que yo no he cancelado el vuelo ha sido la aerolínea y ellos son quien debe solucionarme, adicionalmente en las anteriores cancelaciones se ha ligado al nuevo vuelo dicha compra, no entiendo por que ahora no se puede".

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado 20205321486872 del 24 de diciembre de 2020, donde informa que el 25 de marzo de 2020 tuvo que cancelar los vuelos LA572 y LA4057 programados para el 16 de abril de 2020, debido a la contingencia del Covid-19, posteriormente, hace referencia a otras cancelaciones no atribuirle a la aerolínea.

Finalmente, el 30 de octubre de 2020 informó que el derecho de petición presentado por la Quejosa fue contestado en debida forma el 6 de noviembre de 2020, en el cual informó que el itinerario programado para el 14 de noviembre de 2020 estaba confirmado. Así pues, informa que dicho itinerario fue usado por el usuario y se realizó la devolución del valor pagado por la prueba PCR.

2.3.2.2 Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en *«Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*[82], y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical[83] de cada una de ellas.

---

[82] "*ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."*

[83] Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "*Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu*".

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influye de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

En la imputación fáctica mencionada anteriormente, es evidente que la información proporcionada a la usuaria no fue precisa, idónea, veraz y sobre todo clara respecto de la cancelación de los vuelos aéreos.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que otorgó información incorrecta y proporcionó información errada a los usuarios.

2.3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SECCIÓN 3.10.1.11.2. DE LOS RAC, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LAS AEROLÍNEAS DE SUMINISTRAR LAS CONDICIONES DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS PROMOCIONES OFERTADAS A LOS USUARIOS.

2.3.3.1 Imputación Fáctica 20205320595412

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320595412 del 31 de julio de 2020, mediante la cual, el usuario Andrés Gutiérrez manifestó un presunto incumplimiento por parte de LATAM AIRLINES GROUP S.A. debido a que realiza la siguiente promoción *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* la cual no coincide la realidad, así lo señala el usuario:

> *"donde al hacer click dice que la tarifa es desde 17500 millas ida y vuelta (ojo no por trayecto sino viaje completo) y para socios Latam Club quedaría en 16200 millas las condiciones para participar en la redención están escritas aquí abajo, sin embargo cuando uno buscaba para redimir las tarifas de redención son totalmente distintas a las enunciadas y en ningún lugar se puede observar (entre 20 sep y 10 de diciembre que va la promoción) una tarifa similar, desde el día de ayer 16 de septiembre hasta el 19 de septiembre supuestamente va la promoción pero hasta la fecha no ha habido dicha promoción, pues desde el día de ayer intenté el accesos a esas tarifas y son falsas no corresponden a lo que está en las opciones"*

En atención a la queja en comento, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321471752 del 22 de diciembre de 2020 donde informa que:

> *"1. Latam Airlines lanzó la promoción "A Canjear CO" que consistió en ofrecer tarifas para los socios LATAM Pass en vuelos nacionales e internacionales, entre esos la ruta Bogotá -Santiago de Chile – Bogotá por 17.500 Millas LATAM Pass y adicional, ofrecía una tarifa más baja por 16.200 Millas LATAM Pass para los socios LATAM Pass inscritos en el Club LATAM Pass, para canjear del 16 de septiembre al 19 de diciembre de 2019, o hasta agotar existencias.*

2. El 17 de septiembre de 2019, Latam Airlines recibió la queja del Usuario, donde manifestó inconvenientes al canjear la promoción.
3. Por lo anterior, Latam Airlines, en aras de proteger al Usuario mantuvo e hizo válida la promoción al Usuario hacia la ciudad de Santiago de Chile en los mismos términos reflejados en la promoción, para cinco (5) pasajeros, por 17.500 millas cada uno, más las tasas de embarque.
4. A la fecha, Latam Airlines se encuentra a la espera de que el Usuario le informe la fecha en la cual desea canjear la promoción para sus tiquetes con ruta Bogotá (BOG) – Santiago de Chile (SCL)".

2.3.3.2 Imputación Jurídica

Conforme a la imputación fáctica mencionada anteriormente, en este cargo se configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento a la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, veamos:

"3.10.1.11.2. Promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado.

Las tarifas promocionales deben ser registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC, de lo contario no podrán ser publicadas u ofrecidas al público. El incumplimiento de lo acá previsto, con independencia de las eventuales sanciones que pueda generar, implicará que para la referida tarifa no se habilitará retención alguna de valor del tiquete en caso de desistimiento o retracto del pasajero.

El ofrecimiento de las tarifas promocionales a través de métodos o canales no tradicionales o a distancia, deberá ser expreso y estar acompañado de las condiciones en las que procede el desistimiento o retracto del viaje, en particular, el plazo para comunicarlo a la empresa o aerolínea y la correspondiente deducción de los costos involucrados. En estos casos, la confirmación de la aceptación del pasajero de lo relacionado con valor, ruta y horarios deberá hacerse a través de una doble aceptación (doble click), cuando se trata de plataforma internet o de confirmación expresa previa lectura del resumen de las condiciones de la transacción cuando se trate de ventas realizadas a través de call center…"

De acuerdo con lo anterior, la sección referida establece que las promociones ofrecidas al público deben contener las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, además la información que se suministre a los usuarios frente a las promociones debe ser **real**, **clara**, **veraz, suficiente**, oportuna y comprensible, y para el caso bajo estudio presuntamente se evidencia que las condiciones ofrecidas no fueron veraces ni claras para acceder a la promoción denominada *"BOGOTÁ – SANTIAGO DE CHILE directo economy 17.500 millas precio final ida y vuelta. Viaja en OCT, NOV, DIC 36% de descuento",* pues no hay concordancia en dicha promoción y en las condiciones reales de la misma.

Se tiene entonces que presuntamente la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** estaría incumpliendo la disposición contenida en la sección 3.10.1.11.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

3. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

3.1 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD AEROVIAS DE INTEGRACION 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 Nit.890.704.196-6

3.1.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.1.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*
>
> *e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»*

3.1.2 Frente a los cargos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO descritos en las secciones 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6 y 2.1.7 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

> *«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***
>
> *(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»*

3.2 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES PERU S.A.

3.2.1 **Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 2.2.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*
>
> ***PARÁGRAFO****. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

E. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.2.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3 RESPECTO DE LOS CARGOS DE LA SOCIEDAD LATAM AIRLINES GROUP S.A.

3.3.1 Frente al CARGO PRIMERO descrito en el numeral 2.3.1 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el párrafo (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

*«**13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:***

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

3.3.2 Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 2.3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

***«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (…)*

***PARÁGRAFO**. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (…)*

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

3.2.3 Frente al CARGO TERCERO descrito en el numeral 2.3.3. procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, que establece:

*"(b) **La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario** que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado…"*

4. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49[84] de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

5. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

5.1 RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

*(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:*
(1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
(2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
(3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

***PARAGRAFO:** En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

(1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
(2) La preparación ponderada del hecho.
(3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
(4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
(5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
(6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
(7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
(8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

---

*[84] "**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal." (Negrita fuera del texto original).

5.2 Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas."

6. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**, LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de las sociedades investigadas o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

6. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.[85]

[85] Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6**,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.10. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO CUARTO: Sección 3.10.3.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO QUINTO: Sección 3.10.1.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SEXTO: Sección 3.10.2.16 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)
CARGO SÉPTIMO: Secciones 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES PERU S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO SEGUNDO: Sección 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3)

ARTÍCULO TERCERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).
CARGO SEGUNDO: Numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011
CARGO TERCERO: Sección 3.10.1.11.2. de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3).

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000057-E**.

Para el efecto, se le informa que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, **LATAM AIRLINES PERU S.A.** y **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Una vez se haya surtido la notificación a las sociedades investigadas en comento, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente **2021910260000057-E** y de las cuales se hace alusión en el acápite primero denominado *"HECHOS"* de la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las siguientes sociedades AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S. A.- AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, LATAM AIRLINES PERU S.A. y LATAM AIRLINES GROUP S A

ARTÍCULO DÉCIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[86] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

1. **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

2. **LATAM AIRLINES PERÚ S.A.**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

3. **LATAM AIRLINES GROUP S A**
   Erika Paola Zarante Bahamon
   Representante legal o quien haga sus veces
   erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de las sociedades **AEROVIAS DE INTEGRACION 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** Nit.890.704.196-6, en diez (10) folios, **LATAM AIRLINES PERU S.A. SUCURSAL COLOMBIA** Nit.830.125.539-6, en ocho (8) foios y **LATAM AIRLINES GROUP S A SUCURSAL COLOMBIA** Nit. 830.019.189-8 en seis (folios).

Comunicar:

1. Ronald Andres Vanegas Salamanca-dptocontabilidad@gmail.com
2. Carlos Alberto Castillo Giraldo -castillocarlos19@gmail.com
3. Natalia Maria Solis Osorio-natikasolis2@hotmail.com
4. Karol Lizeth Villegas- Fernandes-karolvf@hotmail.com
5. Daniela Valencia Romero- dvr2506@gmail.com
6. Carlos Enrique Gaitan- Garcia-cgaitan@juriscoop.com.co
7. Liliana Andrea Becerra Osorio-liliana25andrea@gmail.com
8. Cristian Camilo Torres Diaz-recepcion@bimedco.com
9. Manuel Ricardo Alarcon Laverde- mricardoalarcon@hotmail.com
10. Ruth Salamanca- dra.ruthsalamanca@gmail.com
11. Oscar Fabian Rodriguez Gasca- osfaroga@hotmail.com
12. Andres Gutierrez- andresf197899@gmail.com
13. Jorge Leonelli- musiloca@hotmail.com
14. María Tereza Cano- matecaco06@gmail.com

Proyectó: D.A.D

[86] "***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 y subraya fuera del texto original)*

Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVElGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?Tm90aWZpY2FjaW9uZXMgRW4gTGluZWE=?="
<403784@certificado.4-72.com.co>
To: dvr2506@gmail.com
Subject: =?iso-8859-1?Q?Comunicaci=F3n_Resoluci=F3n_20215330076585_de_14-07-2021?= =?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBub3RpZmlqYWNpb25lc2VubGluZWFAc3VwZXJ0cmFuc3BvcnRlLmdvdi5jbyk=?=
Date: Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.4@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <BN6PR10MB168168376EE411193A363BD087139@BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Resent-From: Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>
Received: from NAM12-MW2-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-mw2nam12on2062.outbound.protection.outlook.com [40.107.244.62]) by mailcert25.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4GQ64w5TCKzc1Lt for <correo@certificado.4-72.com.co>; Wed, 14 Jul 2021 20:50:08 +0200 (CEST)
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:7::20) by BN6PR10MB1684.namprd10.prod.outlook.com (2603:10b6:405:8::14) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.4308.21; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000
Received: from BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47]) by BN6PR10MB1681.namprd10.prod.outlook.com ([fe80::e428:2702:e587:8b47%12]) with mapi id 15.20.4308.027; Wed, 14 Jul 2021 18:49:53 +0000

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##

A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 13 horas 50 minutos del día 14 de Julio de 2021 (13:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.157.26)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.206.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##

2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/smtpd[3808810]: 4GQ65V4nNVzjXPd: client=localhost[::1]
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65V4nNVzjXPd: message-id=<MCrtOuCC.60ef31fd.69250572.4@mailcert.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 postfix/cleanup[3808268]: 4GQ65V4nNVzjXPd: resent-message-id=<4GQ65V4nNVzjXPd@mailcert25.lleida.net>
2021 Jul 14 20:50:38 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V4nNVzjXPd: no signing table match for '403784@certificado.4-72.com.co'
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V4nNVzjXPd: failed to parse Authentication-Results: header field
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 opendkim[1463]: 4GQ65V4nNVzjXPd: no signature data
2021 Jul 14 20:50:39 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65V4nNVzjXPd: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1775552, nrcpt=1 (queue active)
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/smtp[3797305]: 4GQ65V4nNVzjXPd: to=<dvr2506@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.206.27]:25, delay=3, delays=1.1/0/0.29/1.6, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1626288641 a26si4032236wrc.319 - gsmtp)
2021 Jul 14 20:50:41 mailcert25 postfix/qmgr[2775000]: 4GQ65V4nNVzjXPd: removed

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co



Digitally signed by LLEIDA SAS
Date: 2021.07.14 23:51:25 CEST
Reason: Sellado de Lleida.net
Location: Colombia