

Bogotá, 08-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225330548751**

Fecha: 08-08-2022

Señores
Janilsa Cespedes
No Registra
Bogota, D.C.

Asunto: 2582 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. 2582 de 01/08/2022 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Atentamente,



Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo
Proyectó: Camilo Merchan
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

@Supertransporte

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2582 DE 01/08/2022

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

Expediente No. 2022910260100032-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1480 de 2011, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.

1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

1.3. 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.³

1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la

¹ “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

² “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

1.5. Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “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. (...)*”

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de 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.*” (Subrayado no es del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer 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 y demás normas concordantes.

II. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

2.1. Mediante requerimiento de información con radicado nro. 20229100124121 de 1 de marzo de 2022, se solicitó a la sociedad **Aerovías de integración Regional S. A.** (en adelante: sociedad investigada, vigilada, aerolínea y/o Latam) identificada con **NIT.890.704.196-6**, indicara algunos aspectos generales relacionados con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios durante los años 2020 y 2021.

La sociedad investigada mediante correo electrónico radicado en los sistemas de información de la entidad bajo el nro. 20225340477482 de 4 de abril de 2022, respondió lo solicitado, de donde se extrae la siguiente información:

- a) Durante los años 2020 y 2021, 114.806 solicitudes de reembolso fueron recibidas directamente por la aerolínea y 32.944 a través del sistema BSP (canal mediante el cual las agencias de viajes hacen la solicitud de devolución).
- b) La gestión realizada a dichas solicitudes fue la siguiente:

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁶ “Artículo 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

Tabla nro.1: Detalle Reembolsos Latam Airlines
Reembolsos

Pagados	98.955
Denegados	14.652
Rechazados	111
En proceso	1.088
Total	114.806

Fuente: Radicado nro. 20225340477482 del 4 de abril de 2022

Tabla nro.2: Detalle Reembolsos Latam Airlines - BSP
Reembolsos BSP

Facturados	32.602
En curso	342
Total	32.944

Fuente: Radicado nro. 20225340477482 del 4 de abril de 2022

c) El tiempo promedio en el que se reconocieron los reembolsos, se distribuye así:

Tabla nro. 3: Detalle tiempo de respuesta reembolsos Latam Airlines
Tiempo Total

1-10	48.682
11-20	19.051
21-30	8.108
+30	23.144
Total	98.985

Fuente: Radicado nro. 20225340477482 del 4 de abril de 2022

Tabla nro. 4: Detalle tiempo de respuesta reembolsos Latam Airlines - BSP
Tiempo Total

1-10	20.439
11-20	3.199
21-30	2.558
+30	6.694
Total	32.890

Fuente: Radicado nro. 20225340477482 del 4 de abril de 2022

2.2. Por otra parte, de las averiguaciones preliminares adelantadas frente a ciento treinta y nueve (139) PQRS recibidas en esta entidad durante el año 2021 y lo corrido de 2022, en contra de la aerolínea, por presuntas infracciones a los derechos de los usuarios del sector, se observó lo siguiente:

1. Que en ochenta y tres (83) PQRS se encontró que los usuarios solicitaron el reembolso de su dinero bajo la figura del desistimiento.
- a. De estas, treinta y ocho (38) PQRS fueron atendidas y reembolsadas con la entrega de un voucher, tarjeta, transferencia, entre otros mecanismos, en los siguientes periodos de tiempo:

▪ Veintiséis (26) PQRS superaron un término de 91 días.

▪ Dos (2) PQRS en un periodo de 61 a 90 días.

▪ Diez (10) PQRS en un periodo de 31 a 60 días.

b. Las cuarenta y cinco (45) PQRS restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar la fecha de atención y reembolso, por lo que, al parecer, a la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

fecha de radicación de estas todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Latam, superando en todos los casos, más de 30 días calendario desde su solicitud.

Tabla nro.5: Detalle 85 PQRS – Desistimiento

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	TIEMPO DE ATENCIÓN REEMBOLSO
20215341503412	JUAN JOSÉ SAAVEDRA LÓPEZ	20219100767751	20215341791802 / 20215341895862	> 91 días
20215341548192	PEDRO NEL BEJARANO RAMON	20219100913601	-	> 91 días
20215342007362	ALEXANDER FLÓREZ QUINTERO	20229100016631	-	> 91 días
20215342014062	ANDREA CATALINA PINZÓN SAAVEDRA	20229100016631	-	> 91 días
20215342077812	LAZARO PEREZ LOZANO	20229100016631	-	> 91 días
20215342004002	LIZETH GARCIA LARGO	20229100016631	-	> 91 días
20215342035152	JAIBER ANDRES PALACIO PINZON	20229100016631	-	> 91 días
20215342134642	SULLIN ANDREA TORO CRUZ	20229100142571	-	> 91 días
20225340110232	ÁNGELA CRISTINA GUZMÁN CARDOZO	20229100142571	-	> 91 días
20225340091972	ANGIE ZAMIRA MANZUR SARMIENTO	20229100142571	-	> 91 días
20225340027992	CAMILA ARRIETA MORA	20229100142571	-	> 91 días
20215342138252	MAGDA LUCÍA RINCÓN RODRÍGUEZ	20229100142571	-	> 91 días
20225340145372	EVERARO DE JESUS PATIÑO ARANGO	20229100142571	-	No se identifica
20225340100392	JULIE POULIE GUEVARA GUEVARA	20229100142571	-	> 91 días
20225340038602	MARISOL MONDRAGON ANGULO	20229100142571	-	> 91 días
20225340018952	MARISOL MONDRAGON ANGULO	20229100142571	-	> 91 días
20225340084462	ORLANDO MARQUEZ PERIÑAN	20229100142571	-	> 91 días
20215340006602	JULIANA ANDREA BUITRAGO RUGE	20219100220731	20215341098762 / 20215341143172	31-60 días
20215340006602	JULIANA ANDREA BUITRAGO RUGE	20219100220751	20215341096522	31-60 días
20215340000212	FREDDY ANDRÉS CAMARGO OCASIÓN	20219100282561	20215340836232	> 91 días
20215340488632	EDISSON JAVIER RODRÍGUEZ MONTAÑO	20219100291371	20215340856552	> 91 días
20215340708892	LUIS CARLOS MARTELO MENDEZ	20219100345261	20215340922252	No se identifica
20215340562782	JORGE SIERRA ALMANZA	20219100365881	-	No se identifica
20215340476592	JOSE DAVID MURILLO GARCES	20219100373561	20215341000222	0-30 días
20215340768792	MAURICIO OCHOA RAMÍREZ	20219100414621	-	No se identifica
20215340751142	RICARDO CONSTAIN GARCIA	20219100440231	20215341135772 / 20215341208632	31-60 días
20215340673112	PAULA SANDOVAL	20219100440351	20215341135742 / 20215341209592	> 91 días
20215340718392	OLGA PATRICIA RODRIGUEZ CAICEDO	20219100440581	20215341146292 / 20215341217582 /20215341337372	> 91 días
20215340809822	JANILSA CESPEDES	20219100443641	20215341277132	31-60 días
20215340712092	YADIRA PATRICIA GALLO DELGADO	20219100445791	20215341157172 / 20215341224632	31-60 días
20215340828602	GINA CAROLINA ALZATE LOPEZ	20219100446241	20215341158442 / 20215341226122	31-60 días
20215340655002	SANDRA SABOGAL GOMEZ	20219100446251	20215341158222 / 20215341226242 /20215341420872	> 91
20215340747142	MARIO CAICEDO TIBAVIJA	20219100446451	20215341275372 /20215341327162	31-60 días
20215340595242	ESTEFANÍA PÉREZ CHICA	20219100449181	20215341163792 / 20215341254522	31-60 días
20215340976032	SARA CARDOZO GONZALEZ	20219100450651	20215341346232 /20215341415902	31-60 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

20215340975902	MARIA DEL ROSARIO RIVERA ALVAREZ	20219100452361	20215341346042 /20215341420832	31-60 días
20215341016972	ANA BOLENA VELÁSQUEZ VILLAMARIN	20219100452661	-	No se identifica
20215340969932	JOSE ANDRES GARCIA VERA Y OTRO	20219100452741	-	No se identifica
20215340958422	ALEJANDRO PATINO CAIRASCO	20219100454891	20215341211562 / 20215341274152 /20215341435042	61-90 días
20215340958192	BELKIS DIAZ CARRILLO	20219100461121	20215341217152	No se identifica
20215340958192	BELKIS DIAZ CARRILLO	20219100461271	20215341211042	No se identifica
20215340932792	CARLOS CONRAD PFIZENMAIER GIRALDO	20219100472521	20215341262042 / 20215341317582	> 91 días
20215340910622	DAVID CALLEJAS SAULE	20219100474281	20215341274502 / 20215341326422	> 91 días
20215340908162	DIEGO RODRIGUEZ AMADOR	20219100474611	20215341275572 /20215341326022	> 91 días
20215340906102	JAIME FELIPE URIBE DUQUE	20219100474991	20215341275472 /20215341331012 /20215341481092	> 91 días
20215341060012	JESUS ANDRES HERRERA ROMERO	20219100493921	20215341331452 /20215341395002	> 91 días
20215341066452	JENNY CAROLINA CORREA CARDONA	20219100493991	20215341331412 /20215341395032	> 91 días
20215341058962	TANIA MALAGA CACERES	20219100520561	20215341418042 / 20215341525672	31-60 días
20215341040212	SANDRA VIVIANA MORA FORERO	20219100523801	20215341379282 /20215341427872	> 91 días
20215341253022	HECTOR JAVIER MARTINEZ LOZANO	20219100591861	20215341524062	31-60 días
20215341071222	EDGAR ALFONSO BELTRAN GOMEZ	20219100592001	20215341526022 / 20215341556022 / 20215341665332	> 91 días
20215341267422	FELIPE JARAMILLO LONDOÑO	20219100592471	20215341526042 / 20215341554472	61-90 días
20215341121742	KEVIN ALEXIS ROJAS OLAYA	20219100592791	20215341526002 / 20215341556062 / 20215341665402	> 91 días
20215341137112	JUAN CARLOS ROMERO CLAVIJO	20219100593131	20215341526282 / 20215341554392	> 91 días
20215341149172	JULIANA MARIN MAYA	20219100593171	20215341526332 / 20215341555862	61-90 días
20215341226332	ALFREDO VILLA MORRON	20219100599931	20215341541112 / 20215341568252 / 20215341648482	> 91 días
20215341253022	HECTOR JAVIER MARTINEZ LOZANO	20219100600001	20215341541152 / 20215341567792	31-60 días
20215341253192	HECTOR JAVIER MARTINEZ LOZANO	20219100600001	20215341541152 / 20215341567792	31-60 días
20215341144352	LUZ DARY GUTIERREZ MARTINEZ	20219100608361	20215341557092 / 20215341600222	>91
20215341067872	PAULA ANDREA SANDOVAL VARGAS	20219100608281	20215341601402	> 91 días
20215341137152	ANDREA CARO	20219100608341	20215341557152 / 20215341137152	No se identifica
20215341278462	YOLANDA HERRERA CARDONA	20219100608401	20215341602062 / 20215341666792	31-60 días
20215341325982	OLGA LUCIA GONZALEZ CRUZ	20219100645201	20215341671452 / 20215341644592	No se identifica
20215341425892	ANA MARIA CARDONA HENAO	20219100646981	20215341709192 / 20215341791912	> 91 días
20215341448822	CAROLINA GIRALDO ESCOBAR	20219100652131	20215341710062	> 91 días
20215341359892	DANIEL QUINTERO VALENCIA	20219100655731	20215341709762 / 20215341790422	> 91 días
-	ROBINSON LOPEZ LOPEZ	20219100656161	20215341660662 / 20215341693532	> 91 días
20215341395452	MONICA ILIANA TORRES BARRETO	20219100656231	20215341657182	No se identifica
20215341395502	MONICA ILIANA TORRES BARRETO	20219100656231	20215341657182	No se identifica
20215341400042	MONICA ILIANA TORRES BARRETO	20219100656231	20215341657182	No se identifica
20215341499882	DUVAN FERNANDO MARTINEZ PORRAS	20219100656421	20215341499882 /20215341499882	No se identifica
20215341306582	HECTOR IGNACIO HERNANDEZ MEJIA	20219100657071	20215341666822 / 20215341704702	31-60 días
20215341296682	HELDA MARIA RAMIREZ	20219100657871	20215341667132 / 20215341704962	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

20215341296682	HELDA MARIA RAMIREZ	20219100657881	20215341668492 / 20215341737612	> 91 días
20215341454312	YOSIMAR JOSE DE LA HOZ BOVEA	20219100658121	20215341667072 / 20215341705812	> 91 días
20219100675361	BLADIMIR VARGAS	20219100658261	20219100658261 / 20215341705252	No se identifica
20215341476282	BLADIMIR VARGAS	20219100658261	20215341667022 / 20219100658261	No se identifica
20215341488952	HECTOR ANDRES SATIZABAL PALACIOS	20219100658371	20215341667062 / 20215341704932	61-90 días
20215341396382	LUZ MARÍA CHARRIA PULGARIN	20215341874922	20215341751102 / 20215341874922	61-90 días
20215341406442	LUZ MARÍA CHARRIA PULGARIN	20219100662971	20215341751102 / 20215341874922	61-90 días
20215341523082	CARLOS EDWIN MONTENEGRO SIERRA	20219100675331	20215341706262 / 20215341781562	> 91 días
20215340901092	SANDRA PATRICIA SANCHEZ CAMARGO	20219100450131	-	No se identifica
20215341512212	SANTIAGO VILLEGAS GIRON	20219200744051	20215341734662	No se identifica

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

2. Que en siete (7) PQRS, al parecer, los usuarios cumplieron las condiciones establecidas en la normatividad para ejercer su derecho al retracto, solicitando el mismo a la sociedad investigada y recibiendo respuesta por parte de aquella, en los siguientes tiempos:
- Una (1) PQR fue atendida en un periodo de 60 a 90 días.

▪ Seis (6) PQRS fueron atendidas en un periodo de 31 a 60 días.
- a. De las anteriores PQRS, se tiene conocimiento que, cuatro (4) fueron reembolsadas a favor de los usuarios, sin embargo, en tres (3) de ellas se reconoció un valor menor al pagado por la compra de los tiquetes.

Tabla nro.6: Detalle 7 PQRS – Retracto

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	VALOR TOTAL DE LOS TIQUETES	TIEMPO DE REEMBO LSO	VALOR TOTAL REEMBOLSADO
20215340489942	NELSON WILLIAN RAMIREZ	20219100373091	20215341060722 / 20215341106052	\$ 119.810,00	31-60 días	\$ 119.810,00
20215340348922	MARIA PRISCILA ARBOLEDA GÓMEZ	20219100375691	20215340986342 / 20215341029712	\$ 261.860,00	31-60 días	\$ 120.600,00
20215341215812	GINA MARITZA PATIÑO MUÑOZ	20219100599861	20215341537512 / 20215341568232 / 20215341677472	\$ 2.367.670,00	60-90 días	\$ 2.367.760,00
20215341319702	VLADIMIR AGUIRRE MESA	20219100656611	20215341660602 / 20215341693202	\$ 1.890.200,00	31-60 días	\$ 1.890.200,00
20215341385812	NHORA MILENA GONZÁLEZ	20219100657101	20215341666802 / 20215341705012	\$ 2.590.400,00	31-60 días	\$ 1.269.400,00
20215341390192	NHORA MILENA GONZÁLEZ	20219100657101	20215341666802 / 20215341705012	\$ 2.590.400,00	31-60 días	\$ 1.269.400,00
20215341390232	CLAUDIA PATRICIA OVALLE ACEVEDO	20219100658011	20215341678882 / 20215341714702	\$ 768.160,00	31-60 días	\$ 768.160,00

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones.

3. Que en cuarenta y nueve (49) PQRS los usuarios solicitaron por diversas circunstancias el reembolso de su reserva ante Latam, obteniendo:
- a. En cuarenta y cuatro (44) PQRS no se dio respuesta al usuario, se rechazó la solicitud (sin reconocer tasas e impuestos a que hubiera lugar) o se informó de un reembolso futuro, sin embargo, a pesar de las averiguaciones adelantadas no se logró acreditar que el citado reembolso fuera efectivo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

• Las cinco (5) PQRS restantes, fueron reembolsadas por parte Latam, en un término superior a los 91 días en tres (3) casos, en un periodo de 61 a 90 días en un (1) caso y en un periodo de 31 a 60 días en un (1) caso.

En todo caso, los tiempos que empleó la aerolínea para atender las solicitudes se clasifican así:

- Treinta y dos (32) PQRS superan un término de 91 días sin respuesta.
- Nueve (9) PQRS fueron atendidas en un periodo de 61 a 90 días.
- Cinco (5) PQRS fueron atendidas en un periodo de 31 a 60 días.

Tabla nro.7: Detalle 51 PQRS – Inmediatez de reembolso.

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	RESPUESTA A VIGILADO	TIEMPO DE REEMBOLSO
20215341608462	DEIDER STEEVEN GARCIA VILLAMIZAR	202191007624 91	20215341875342	22/08/2021	No	> 91 días
20215340003042	-	202191008977 41		8/01/2021	No	> 91 días
20215341639322	MIGUEL EVELIO LEON ARCILA	202191009137 31	-	20/09/2021	No	> 91 días
20215341635842	Myriam RODRIGUEZ CAICEDO	202191009276 61	20215342082902	6/09/2021	No	> 91 días
20215342075452	ANA MERCEDES BAUTISTA VARGAS	202291000166 31	-	15/12/2021	No	> 91 días
20215342061102	OSFREDILIAN GALLO GOMEZ	202291000166 31	-	5/07/2021	No	> 91 días
20215342058712	CARLOS ALBERTO GAITAN ORJUELA	202291000166 31	-	13/12/2021	No	> 91 días
20215342031952	DANIELA MARTINEZ GONZALEZ	202291000166 31	-	19/10/2021	Si	31-60 días
20215342010262	DIANA JARAMILLO VERGARA	202291000166 31	-	1/05/2021	No	> 91 días
20215342066832	DIANA MARIA ORTIZ ROJAS	202291000166 31	-	23/07/2021	No	> 91 días
20215342079372	JAIME ANTONIO DIAS GRANADOS VALLE	202291000166 31	-	17/11/2020	No	31-60 días
20215341993392	ESTEFANI GÓMEZ PARRA	202291000166 31	-	30/09/2021	No se identifica	61-90 días
20215341994082	Estefani Gómez Parra Parra	202291000166 31	-	30/09/2021	No se identifica	61-90 días
20215341995302	ESTEFANI GÓMEZ PARRA PARRA	202291000166 31	-	30/09/2021	No se identifica	61-90 días
20215342018382	LEIDY JOHANA QUIMBAY	202291000166 31	-	1/01/2021	No se identifica	> 91 días
20215342010952	LINA FERNANDA ALVAREZ GUTIERREZ	202291000166 31	-	1/08/2021	No	> 91 días
20215342083052	ISABELLA MUÑOZ PATIÑO	202291000166 31	-	14/09/2021	Si	61-90 días
20215342013272	NELSON SILDARRIAGA	202291000166 31	-	4/04/2021	Si	> 91 días
20215341995462	SAYDA MILENA LORA	202291000166 31	-	9/06/2021	Si	> 91 días
20225340174422	ALEXANDER GONZALEZ CORREA	202291001425 71	-	12/10/2021	No se identifica	> 91 días
20225340146332	ÁLVARO MANUEL GAONA HERNÁNDEZ	202291001425 71	-	10/05/2021	Si	> 91 días
20225340121382	CAROLINA SANCHEZ CORONADO	202291001425 71	-	22/11/2021	Si	> 91 días
20225340001872	DANIELLA LOBELO	202291001425 71	-	17/11/2021	No	31-60 días
20225340176482	DIANA CAROLINA JAIMES JAIMES	202291001425 71	-	17/11/2021	No	> 91 días

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

20215342142302	ESTEFANI GÓMEZ PARRA	20229100142571	-	30/09/2021	No se identifica	61-90 días
20225340186502	HAROLD EMIR LOZANO FANDIÑO	20229100142571	-	11/04/2021	No se identifica	> 91 días
20225340021292	JULIANA VALDERRAMA JURADO	20229100142571	-	18/12/2019	Si	> 91 días
20225340169982	JULIANA LÓPEZ VALENCIA	20229100142571	-	20/12/2021	No	61-90 días
20225340079182	LAURA AMARILLO VERGEL	20229100142571	-	20/11/2021	No	61-90 días
20215342150932	MARIA ELENA AGUDELO AGUDELO	20229100142571	-	27/10/2021	No se identifica	> 91 días
20225340003162	OSCAR IVAN MUÑOZ GIRALDO	20229100142571	-	31/12/2020	No se identifica	> 91 días
20225340038052	OSCAR IVAN MUÑOZ	20229100142571	-	31/12/2020	No se identifica	> 91 días
20225340020432	ISABELLA MUÑOZ PATIÑO	20229100142571	-	14/09/2021	Si	61-90 días
20225340054272	ISABELLA MUÑOZ PATIÑO	20229100142571	-	14/09/2021	Si	61-90 días
20225340072722	NICOLAS DAVID ESCOBAR SANCHEZ	20229100142571	-	21/09/2021	Si	> 91 días
20225340093932	NUBIA MERCEDES ARENAS QUIÑONES	20229100142571	-	15/09/2021	No se identifica	> 91 días
20215340027342	CAMILO ANDRES JIMENEZ GARZON	20219100103141	-	15/05/2020	No	No se identifica
20215340364432	GLORIA ESTEFANY PALACIOS MOSQUERA	20219100345221	20215340922232	3/08/2021	No	No se identifica
20215340379132	ELIANA MARCELA RESTREPO RENDON	20219100345381	20215340922322	13/03/2021	No	No se identifica
20215340627602	ELIANA MARCELA RESTREPO RENDON	20219100345381	20215340922322	13/04/2021	No	No se identifica
20215340510732	JAVIER EDUARDO GARCIA RANGEL	20219100345931	-	24/03/2021	No	No se identifica
20215340817932	JULIO CESAR HENAO RIVILLAS	20219100396041	-	25/03/2021	No	No se identifica
20215340815852	JUAN SEBASTIAN MENDEZ ARAGON	20219100398661	-	no se identifica	No	No se identifica
20215340919742	PAMELA CUARTAS	20219100452261	20215341196402 / 20215341261732	2/06/2021	Si	31-60 días
20215341094442	NATHALIA G BASSI	20219100592321	20215341526412 / 20215341554522	27/03/2021	Si	31-60 días
20215341169052	DENIRO HERNANDEZ	20219100593191	20215341526292 / 20215341554462	6/06/2021	Si	61-90 días
20215341431892	VICTOR ANIBAL PORTILLA ALZATE	20219100658091	20215341667082 / 20219100658091	17/08/2021	No	No se identifica
20215341493132	YOLIMA LUNA	20219200743031	20215341728842	3/12/2020	No	No se identifica
20215341582832	BEATRIZ ELENA BETANCUR GALLON	20219100766451	20215341782782	17/06/2021	No	> 91 días

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

- 3.1. Requerimiento de información con radicado nro. 20229100124121 del 1 de marzo de 2022.
- 3.2. Respuesta al requerimiento de información, radicado en el sistema de información de la entidad bajo el nro. 20225340477482 de 4 de abril de 2022, junto con anexos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

3.3. Ciento cuarenta y tres (143) PQRS, con los respectivos requerimientos de información realizados por esta Dirección y las respuestas de Latam Airlines.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁷, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías de Integración Regional S. A.**, identificada con NIT.890.704.196-6., así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

Los numerales presuntamente transgredidos por la sociedad Latam Airlines, establecen:

“3.10.1.8.1. DESISTIMIENTO. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, *el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.*

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del ticket, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo. (...) (Negritas y subrayas fuera de texto original)

“3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero

⁷ “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 (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

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 reembolsables), 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”

De los hechos expuestos en el sub numeral 1 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, la sociedad Latam, al parecer, realizó el reembolso de treinta y ocho (38) PQRS, y en las cuarenta y cinco (45) PQRS restantes, no efectuó ninguna acción tendiente a reconocer la devolución del dinero conforme a las condiciones de la tarifa, por lo menos, a la fecha de radicación de las PQRS en esta entidad.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunos casos relacionados en el referido sub numeral 1 y en la tabla nro. 5, así:

-Radicado nro. 20215340655002

La usuaria, Sandra Sabogal Gomez, interpone mediante el Radicado nro. 20215340655002 queja según la cual, indica que el día 20 de noviembre de 2021 adquirió la Reserva BRUIDP con itinerario Bogotá (BOG) –Bucaramanga (BGA); sin embargo, en razón a que una de las pasajeras (Felisa Gómez de Sosa), se encontraba enferma, informó ante la aerolínea que no podía realizar el viaje, razón por la cual, Latam Airlines le solicitó el certificado médico, documental que fue enviada.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Latam Airlines mediante radicado No. 20219100446251 del 30 de junio de 2021, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de junio de 2022.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341420872 del 13 de agosto de 2021, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, realizó el reembolso de la Reserva BRUIDP el día 26 de julio de 2021, emitiendo los correspondientes vouchers por el total de los tiquetes aéreos.

-Radicado nro. 20215341306582

El usuario, Hector Ignacio Hernandez Mejia, interpone mediante el Radicado nro. 20215341306582 queja según la cual, indica que el día 18 de mayo de 2021 adquirió los tiquetes con el itinerario Bogotá (BOG) –Santiago de Chile (SCL); sin embargo, el día 20 de junio de 2021 solicitó el correspondiente reembolso sin obtener respuesta alguna.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad Latam Airlines mediante radicado No. 20219100657071 del 18 de septiembre de 2021, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341704702 del 11 de octubre de 2021, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, el usuario realizó solicitud de reembolso el 20 de junio de 2021, solicitud que fue reiterada el 5 de agosto de 2021, razón por la cual, el 9 de agosto de 2021, Latam Airlines procedió con el correspondiente reembolso mediante voucher, el cual fue redimido por el usuario el día 10 de agosto de 2021.

-Radicado nro. 20215341144352

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

La usuaria, Luz Dary Gutierrez Martinez, interpone mediante el Radicado nro. 20215341144352 queja según la cual, solicitó en primera instancia la reprogramación de su vuelo, pero al evidenciar que no hubo respuesta alguna por parte de la investigada, procedió a exigir el correspondiente reembolso de los tiquetes con itinerario Bogotá (BOG)- Medellín (MDE)- Bogotá (BOG), el día 7 de diciembre de 2020.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Latam Airlines mediante radicado No. 20219100608361 del 28 de agosto de 2021, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 30 de agosto de 2021.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341600222 del 20 de septiembre de 2021, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, la usuaria adquirió los tiquetes el 27 de febrero de 2021 mediante reserva No. MQYALG; sin embargo, dicho vuelo se canceló debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, la usuaria solicitó la reprogramación el día 20 de marzo de 2020, y en ese sentido, la aerolínea le indicó los pasos para realizarlo mediante la página web.

Posteriormente, indica que el día 6 de julio de 2021 la usuaria solicitó la devolución por la totalidad del valor pagado por los Tiquetes asociados a la Reserva MQYALG, motivo por el cual, procedió a efectuar dicho reembolso el día 28 de julio de 2021 mediante voucher.

En esa medida, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría infringido los derechos consignados en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), relacionados con el reembolso bajo la figura del desistimiento.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La norma en asunto conceptúa lo siguiente:

“3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

(El texto sombreado de este literal fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

(El Literal b, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO –

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

(e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

(El literal e, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año

de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un

plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.”

“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

(...)

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho."

- De los hechos expuestos en el sub numeral 2 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en PQRS los usuarios cumplieron con las condiciones establecidas para ejercer su derecho de retracto, sin embargo, el término que empleó la vigilada para atenderlos superó los 31 a 60 días en seis (6) PQRS y en una (1) queja superó el termino de 60 a 90 días desde la radicación de la solicitud, llegando, incluso, en 16 PQRS a superar los 90 días. Además, en 5 PQRS no se reintegró la totalidad de lo pagado y en otras 15 no se tiene conocimiento que se haya realizado un reembolso.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 2 y tabla nro. 6, así:

- **Radicado No. 20215341319702**

El usuario, Vladimir Aguirre Mesa, interpone mediante el Radicado No. **20215341319702** queja según la cual, indica que el día 6 de julio de 2021 adquirió un tiquete aéreo y dos equipajes de viaje; sin embargo, al día siguiente solicitó la cancelación de las tres compras, ejerciendo de esta manera el derecho de retracto, en consecuencia, solicita el correspondiente reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad **Latam Airlines** mediante radicado 20219100656611 del 17 de septiembre de 2021, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 18 de septiembre de 2021.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341693202 del 8 de octubre de 2021, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, el usuario adquirió los tiquetes correspondientes a la reserva ISCVWF el 6 de julio de 2021; sin embargo, el día 7 de julio de 2021 solicitó el reembolso de dicha reserva.

Finalmente, el día 3 de septiembre de 2021, **Latam Airlines** realizó la devolución por el valor total del tiquete No. 0352150494161-62 asociado a la Reserva ISCVWF por medio de transferencia bancaria a favor del Usuario.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho al retracto contemplado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3).

El numeral presuntamente transgredido por la sociedad Latam Airlines, establece:

"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento 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**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

*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. **Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente. (...)*** (Negrilla y subraya fuera de texto original)

De los hechos expuestos en el sub numeral 3 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en cuarenta y cuatro (44) PQRS no se dio respuesta al usuario, se rechazó la solicitud (sin reconocer tasas e impuestos a que hubiera lugar) y en los cinco (5) casos restantes fueron reembolsadas por parte Latam, en un término superior a los 91 días en tres (3) casos, en un periodo de 61 a 90 días en un (1) caso y en un periodo de 31 a 60 días en un (1) caso.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 3 y tabla nro. 7, así:

-Radicado nro. 20215341169052

El usuario, Deniro Hernández, interpone mediante el Radicado nro. 20215341169052 queja según la cual, solicitó reembolso de los tiquetes adquiridos bajo la reserva Q04QP5ZJ en el itinerario Yopal-Bogotá del 24 de abril de 2020.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad **Latam Airlines** mediante radicado No. 20219100593191 del 23 de agosto de 2021, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 23 de agosto de 2021.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341554462 del 13 de septiembre de 2021, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, el usuario adquirió los tiquetes el 14 de marzo de 2020, con fecha de vuelo para el 24 de abril de 2020; sin embargo, dicho vuelo se canceló debido a la emergencia sanitaria, razón por la cual, el 6 de junio de 2021 el usuario solicitó la devolución de los tiquetes, motivo por el cual, procedió a efectuar dicho reembolso el día 19 de agosto de 2021 mediante voucher.

-Radicado nro. 20215342031952

La usuaria, Daniela Martínez González, interpone mediante el Radicado No. 20215342031952 queja según la cual, indica que desde el día 19 de octubre de 2021 está solicitando la devolución de su dinero por unos tiquetes comprados el día 29 de febrero de 2020, además señala que después de varias gestiones y más de tres (3) meses de espera, la aerolínea no ha procedido con el correspondiente reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad **Latam Airlines** mediante radicado No. 20229100016631 del 19 de enero de 2022, comunicado al correo electrónico erika.zarante@latam.com el 20 de enero de 2021.

Frente a lo anterior, la vigilada a través del radicado No. 20215341875362, generó respuesta al requerimiento indicando entre otras cosas que, realizó el correspondiente reembolso de la reserva KWSJBS el 16 de diciembre de 2021 mediante voucher.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho dispuesto en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

V. SANCIÓN

5.1. De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá “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”.

Así las cosas, de encontrarse responsable a la sociedad Latam Airlines, frente al **cargo primero y cargo segundo** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal a) de la sección 13.556 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC13), que ordena:

“13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T

(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3”

Asimismo, de encontrarse responsable a la sociedad Latam Airlines, frente al **cargo tercero** y de proceder la sanción tipo multa, se procederá a la aplicación del literal e), y el literal e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que estipula:

“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:

(...)

e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

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.”⁸

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos primero y segundo**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, 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.

⁸ En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

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.

(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.”

“13.105 Concurso de infracciones

El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones.”

6.2. De resultar procedente la sanción expuesta para el **cargo tercero**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“...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”.*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49⁹ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad Latam Airlines identificada con NIT. 890.100.577-6., un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente 2022910260100032-E.

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 en contra de la sociedad **Aerovías de Integración Regional S. A.- Aires S.A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines**, identificada con NIT. 890.704.196-6, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a la sociedad **Aerovías de Integración Regional S. A.- Aires S.A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines**, identificada con NIT. 890.704.196-6, 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 pretenda 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 de expediente 2022910260100032-E.

Para el efecto, se le informa que podrá 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 vur@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del link:

⁹ “**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.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EusxznFt3ldDgK9wPEkd3o0BRIXVVdpUXWB00X1kp8HbVg?e=K9ZFY1>

ARTÍCULO TERCERO: 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 la sociedad **Aerovías de integración Regional S. A.- Aires S.A y/o Latam Airlines Colombia S.A y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S A y/o Lan Colombia Airlines**, identificada con NIT. 890.704.196-6

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los usuarios señalados en el presente acto administrativo.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2582 DE 01/08/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Latam Airlines
NIT: Nit.890.704.196-6
Erika Paola Zarante Bahamon
Representante Legal
erika.zarante@latam.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.
Proyectó: D.A.D

Comunicar:

Juan José Saavedra López	jsaavedralop@gmail.com
Deider Steeven Garcia Villamizar	deiderst@hotmail.com
-	nandopuerta@outlook.com
Miguel Evelio Leon Arcila	miguelev@hotmail.com
Myriam Rodriguez Caicedo	mrodrigu@superservicios.gov.co
Pedro Nel Bejarano Ramon	pedronelbejarano@gmail.com
Alexander Flórez Quintero	afloquin@gmail.com
Ana Mercedes Bautista Vargas	anamercedesbautistavargas@gmail.com
Andrea Catalina Pinzón Saavedra	ancapisa27@hotmail.com
Osfredilian Gallo Gomez	auxcontable2.fg@gmail.com
Carlos Alberto Gaitan Orjuela	carlos@cscdecolombia.com
Daniela Martinez Gonzalez	dani.martinez96.g@gmail.com
Diana Jaramillo Vergara	diana.jaramillo@epm.com.co
Diana Maria Ortiz Rojas	dianis2912@hotmail.com
Jaime Antonio Dias Granados Valle	edson17552@gmail.com
Estefani Gómez Parra	estefanigomez_1206@hotmail.com
Leidy Johana Quimbay	johanaqc95@gmail.com
Lazaro Perez Lozano	lazperez@gmail.com
Lina Fernanda Alvarez Gutierrez	linfer_07@hotmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

Lizeth Garcia Largo	lizethg09@gmail.com
Jaiber Andres Palacio Pinzon	motascreative@gmail.com
Isabella Muñoz Patiño	munozisabela11@gmail.com
Nelson Saldarriaga	nelson_saldarriaga@hotmail.com
Sayda Milena Lora	zamilo2@hotmail.com
Alexander Gonzalez Correa	alexander.gonzalez.correa@gmail.com
Álvaro Manuel Gaona Hernández	amgh22@hotmail.com
Sullin Andrea Toro Cruz	andrecruz1416@gmail.com
Ángela Cristina Guzmán Cardozo	angevar7@gmail.com
Angie Zamira Manzur Sarmiento	angzamira08@gmail.com
Camila Arrieta Mora	camilaarrietamora@gmail.com
Carolina Sanchez Coronado	carosanco15@hotmail.com
Magda Lucía Rincón Rodríguez	consultor.calidadsalud@gmail.com
Daniella Lobelo	daniella.0712@outlook.com
Diana Carolina Jaimes Jaimes	dianajaimes0324@gmail.com
Everaro De Jesus Patiño Arango	epa866@gmail.com
Estefani Gómez Parra	estefanigomez_1206@hotmail.com
Harold Emir Lozano Fandiño	haroldlozano2009@hotmail.com
Julie Poulie Guevara Guevara	ingcivil_guevara@hotmail.com
Juliana Valderrama Jurado	julianavalderrama1@hotmail.com
Juliana López Valencia	julova92@gmail.com
Laura Amarillo Vergel	lauramarillo@gmail.com
Maria Elena Agudelo Agudelo	magud1309@gmail.com
Marisol Mondragon Angulo	marisolmondragon@hotmail.com
Oscar Ivan Muñoz Giraldo	mgoscarivan@gmail.com
Oscar Ivan Muñoz	mgoscarivan@gmail.com
Isabella Muñoz Patiño	munozisabela11@gmail.com
Isabella Muñoz Patiño	munozisabela11@gmail.com
Nicolas David Escobar Sanchez	nikoes@gmail.com
Nubia Mercedes Arenas Quiñones	nmarenasnm@gmail.com
Orlando Marquez Perriñan	orlandomarquez95@hotmail.com
Camilo Andres Jimenez Garzon	camilo9556@gmail.com
Juliana Andrea Buitrago Ruge	jabuitrago@hotmail.com
Juliana Andrea Buitrago Ruge	jabuitrago@hotmail.com
Freddy Andrés Camargo Ocasión	andrescamargo.co@hotmail.com
Edisson Javier Rodríguez Montaña	javierfresh@hotmail.com
Gloria Estefany Palacios Mosquera	gloria.palacios.mosquera@gmail.com
Luis Carlos Martelo Mendez	lucamar47@hotmail.com
Eliana Marcela Restrepo Rendon	helianares@gmail.com
Eliana Marcela Restrepo Rendon	helianares@gmail.com
Javier Eduardo Garcia Rangel	javegar81@hotmail.com
Jorge Sierra Almanza	jsierra@enersinc.com
Nelson Willian Ramirez	nelsonramirez_96@hotmail.com
Jose David Murillo Garces	zeusjo@hotmail.com
Maria Priscila Arboleda Gómez	priscilarboleda@hotmail.com
Julio Cesar Henao Rivillas	julio.henao87@gmail.com
Juan Sebastian Mendez Aragon	juanseb111@gmail.com
Mauricio Ochoa Ramírez	mao8a75@hotmail.com
Ricardo Constain Garcia	ricardoconstain@hotmail.com
Paula Sandoval	paulaandrea_542@hotmail.com
Olga Patricia Rodriguez Caicedo	olgaprodriguez@hotmail.com
Janilsa Cespedes	janilsac@hotmail.com
Yadira Patricia Gallo Delgado	yadirey@yahoo.com
Gina Carolina Alzate Lopez	gc.al@hotmail.com
Sandra Sabogal Gomez	geerncia.logisticscargo@gamil.com
Mario Caicedo Tibavija	mario_caicedo_@hotmail.com
Estefanía Pérez Chica	estefi0907@hotmail.com
Sara Cardozo Gonzalez	scardozog2001@gmail.com
Pamela Cuartas	pame_ramz@hotmail.com

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S.A. – Latam Airlines Colombia

Maria Del Rosario Rivera Alvarez	sharitomontes@hotmail.com
Ana Bolena Velásquez Villamarin	anab.velasquezv@gmail.com
Jose Andres Garcia Vera Y Otro	andresgarciabjj86@gmail.com
Alejandro Patino Cairasco	patino.alejandro@hotmail.com
Belkis Diaz Carrillo	rafael.kntor@gmail.com
Belkis Diaz Carrillo	rafael.kntor@gmail.com
Carlos Conrad Pfizenmaier Giraldo	capfizen@gmail.com
David Callejas Saule	davidcallejassaule@gmail.com
Diego Rodriguez Amador	diegorodriguez722@gmail.com
Jaime Felipe Uribe Duque	felipe_uribe@hotmail.com
Jesus Andres Herrera Romero	jesher130416@gmail.com
Jenny Carolina Correa Cardona	jnica7@hotmail.com
Tania Malaga Caceres	lucytany@hotmail.com
Sandra Viviana Mora Forero	viviana.mora28@gmail.com
Hector Javier Martinez Lozano	hjaviermz@yahoo.com
Edgar Alfonso Beltran Gomez	edgarbg67@hotmail.com
Nathalia G Bassi	giocondabassi@yahoo.com
Felipe Jaramillo Londoño	felipejaramillo70@gmail.com
Kevin Alexis Rojas Olaya	kevinalexis2506@gmail.com
Juan Carlos Romero Clavijo	juanc.romerocl@gmail.com
Juliana Marin Maya	julianamarinmaya@gmail.com
Deniro Hernandez	deherber@hotmail.com
Gina Maritza Patiño Muñoz	ginapatino7@gmail.com
Alfredo Villa Morron	alfredorafaelvilla@gmail.com
Hector Javier Martinez Lozano	hjaviermz@yahoo.com
Luz Dary Gutierrez Martinez	luzdarygm@gmail.com
Paula Andrea Sandoval Vargas	paulaandrea_542@hotmail.com
Andrea Caro	tiggerandy2003@hotmail.com
Yolanda Herrera Cardona	yoju6@hotmail.com
Olga Lucia Gonzalez Cruz	olgal_gonzalez@coomeva.com.co
Ana Maria Cardona Henao	anacardona5@hotmail.com
Carolina Giraldo Escobar	carogiraldoe@hotmail.com
Daniel Quintero Valencia	de.quinterov@yahoo.com.co
Robinson Lopez Lopez	robinsonlopezlopez@gmail.com
Monica Iliana Torres Barreto	mtorresbarr@hotmail.com
Monica Iliana Torres Barreto	mtorresbarr@hotmail.com
Monica Iliana Torres Barreto	mtorresbarr@hotmail.com
Duvan Fernando Martinez Porras	martinez.duvan@javeriana.edu.co
Vladimir Aguirre Mesa	vladimiraguirre@respaldojuridicointegral.com
Hector Ignacio Hernandez Mejia	nathyk01@hotmail.com
Nhora Milena Gonzàlez	nhora55@yahoo.com
Nhora Milena Gonzàlez	nhora55@yahoo.com
Helda María Ramirez	helda.ramirez@hotmail.com
Helda María Ramirez	helda.ramirez@hotmail.com
Claudia Patricia Ovalle Acevedo	patricia.ovalle3@gmail.com
Victor Anibal Portilla Alzate	vimp32@hotmail.com
Yosimar Jose De La Hoz Bovea	yjdelahoz@gmail.com
Bladimir Vargas	sjaramillo@vco.com.co
Bladimir Vargas	sjaramillo@vco.com.co
Hector Andres Satizabal Palacios	xkirox@live.com
Luz María Charria Pulgarin	lucerocharriap@gmail.com
Luz María Charria Pulgarin	lucerocharriap@gmail.com
Carlos Edwin Montenegro Sierra	cemontenegro@utp.edu.co
Sandra Patricia Sanchez Camargo	sandypatico84@yahoo.es
Yolima Luna	yolilu11@hotmail.com
Santiago Villegas Giron	giron8574@gmail.com
Beatriz Elena Betancur Gallon	beatriz.betancurt@gmail.com