

Bogotá, 16-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120590241**

Fecha: 16-07-2024

Señor(a):

**Edith Damaris Osorio Florez**

damaris.osorio@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado(s) No. 20225341411562.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad referenciada en la PQR, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Que el(la) usuario(a) informó a esta Dirección, lo siguiente: *"En días pasados hice un derecho de petición a la aeronautica civil por la cancelacion de un vuelo sin razón alguna, en vista de esa cancelacion solo reconocieron 400.000 por persona viaje donde iban dos menores de edad una niña de 8 años un niño de 14 años de edad, en vista de eso nos toco ir a buscar un hotel en todo Cartagena para poder que nos los niños tuvieran donde descansar, pues como nos ibamos a quedar a dormir en el aeropuerto ademas sin alimentacion porque ya no habia donde comer, tuvimos que realizar unos gastos adicionales que no estaban presupuestados."*
2. Que mediante radicado No. 20229100747051 del 31 de octubre de 2022 se realizó requerimiento de información a la sociedad Latam Airlines, la cual dio respuesta con radicado No. 20225341848682 de 07 de diciembre de 2022, misma que fue analizada por este Despacho, evidenciando que por causas no imputables a la aerolínea, se presentó una afectación al vuelo de la usuaria. La empresa ofreció un travel voucher a cada uno de

Página | 1

## **Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

**Correos institucionales:**

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

GD-FR-004  
V4 - 23-May-2023

los pasajeros por USD \$100 canjeables por transferencia bancaria o USD \$200 para usar en servicios de la aerolínea.

3. Respecto del reconocimiento de un derecho particular, como, por ejemplo, un reembolso, es necesario que se dirija ante autoridades que cuenten con funciones jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o los Jueces de la República.

Son ellas quienes tienen la potestad legal para que, una vez desarrollado el proceso judicial y si hay lugar a ello, le ordenen a la empresa contra la cual se dirige su solicitud a reconocer los fines perseguidos por usted, es decir, volviendo al ejemplo, a que realicen la devolución correspondiente.

Lo mismo sucede en relación con los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de viaje o cambios en los trayectos, cualquiera que estos sean.

4. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

*"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso." (Subrayado fuera del texto original).*

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los

servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*