Bogotá, 15-04-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.:
**20259120218991**
Fecha: 15-04-2025

Señora:
**Yamile Estela Galeano Quintero**
yamilegaleano3@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja de radicado No. 20235343088732.

Respetada señora Yamile:

Este ente de control recibió la PQR presentada mediante el radicado No. 20235343088732, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de control su inconformidad con la respuesta emitida por parte de LATAM Airlines frente a su solicitud de reembolso; no obstante, le indicamos que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la citada aerolínea, ordenando el ARCHIVO de la PQRD.

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

1. Expuso usted en la descripción de los hechos motivo de queja lo siguiente:

> *"La señora Aracely Quintero es una persona de 86 años, se compraron, con tarjeta de crédito terminada 2091, de mi sobrina María Alejandra Galeano, dos pasajes aéreos, en la aerolínea LATAM, para viajar a Cartagena, uno para la señora Aracely y el otro para su acompañante, por motivos de salud no pudo viajar. Yo, Yamile Galeano Quintero, hija, El día 4 de diciembre me remití por WhatsApp a la aerolínea para informar el motivo para que mi mamá no viajara. La señorita me contesto que se podía hacer la devolución completa, del dinero, de un solo pasaje en este caso el de mi mamá y por llamada telefónica me indico que no se podía devolver la totalidad del dinero de la segunda compra, sinceramente no le entendí la explicación, pero en vista que estaban devolviendo un pasaje completo, no le replique*



**Superintendencia de Transporte**
**Portal Web:** 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

*nada a la asesora, porque para la devolución del segundo pasaje aéreo, me remitiré a la Súper de Transporte entidad de vigilancia para estas entidades. Efectivamente realizaron la devolución completa del primer pasaje a la cuenta original de la compra. Del segundo pasaje Informan que solo van a devolver $24.990, cuando el valor de la compra es por $212. 340 Los datos del Tiquete son los siguientes: Código de la Reserva GDWPJQ No de la orden:LA0352387EVOZ Valor Total: $ 212.340 PETICIÓN: Solicito a la aerolínea LATAM realizar la devolución del dinero de la totalidad de la compra ya que esta transgrediendo la Ley 1480 Articulo 47 que dice: "El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto…"*

2. No obstante, una vez analizada la información allegada, se advierte que el tiquete en cuestión fue adquirido bajo la modalidad tarifaria *"Economy Basic"*, en la cual, según lo informado por la propia aerolínea en el tiquete electrónico remitido por usted, no se permiten devoluciones.

3. Así las cosas, teniendo en cuenta que no se advierte una infracción atribuible a la empresa, la suscrita entidad no puede ejercer su facultad de control, inspección y vigilancia.

Bajo ese entendido, de lo anteriormente expuesto se puede concluir que no es posible desplegar acciones administrativas o de indagación preliminar establecidas en la normatividad relacionada con la protección al usuario; en consecuencia, se procede con el archivo de la PQRD.

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: Camila Andrea López Franco