

Bogotá D.C, 27 enero 2026



20269120025731

27 enero 2026

Señor

Duban Esneider Patiño Hurtado

dubanpatino312@gmail.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20255340133082.

Respetada Señora Ana:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de **LATAM AIRLINES** es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte aéreo de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación lo siguiente:

"(...) El día 7 de enero de 2025, tenía programada un vuelo junto a mi novia Daniela Lizcano CC. 1.125.251.329 código de reserva KRMMRI a las 9:50 am desde el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon hasta el Ae. Rafael Nuñez de Cartagena, realizamos el check in siendo las 7:30 am por medio de la app LATAM, envíe Tarjeta de Embarque al whatsapp de mi novia y conserve la mía en la app, para presentar al momento de ingresar a la sala de abordaje, al llegar al Aeropuerto Alfonso BA siendo las 8:30 am, la app no mostro mi tarjeta de embarque Nro. orden LA0359636OIBC Cod. Reserva QJZFQJ, por tanto no pude abordar, me dirijo a las oficinas de atención al cliente de LATAM y me informan que el vuelo esta cerrado y no se puede hacer nada, la unica solucion ofrecida por la aerolinea fue que debia comprar otro tiquete y pagar una penalidad (sin motivo, ni explicacion alguna), al ser la unica opcion y ya que mi novia si pudo abordar el vuelo inicial, opte por tomar la opcion ofrecida por la aerolinea, manifestando mi descontento, cabe aclarar que el vuelo ofrecido era con escala en bogota donde por labores de mantenimiento no programado el vuelo Bog - Ctga tuvo un retraso de 1 hora y 30 minutos, ocasionando mayores molestias en mi viaje, finalmente mi llegada a Cartagena fue a las 3:40 pm es decir casi 4 horas despues de lo previsto. (...)" [SIC]

2. Que por medio del radicado 20259120134301, se procedió a requerir a la empresa para que se manifestara sobre los hechos que dieron origen a su

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

queja; posteriormente la aerolínea allegó respuesta por medio del radicado 20255340326882, en donde indicó lo siguiente:

"(...) De acuerdo a lo conversado telefónicamente, en nuestro sistema no verificamos que usted haya realizado el check in del tiquete N°N°0352204886881.

Debido a esta situación, no fue posible autorizar su embarque al no contar con el pase de abordar respectivo.

Como se le informó en el aeropuerto, usted tenía la opción de realizar un cambio sujeto a las condiciones de su tarifa. Le recordamos que, al adquirir la tarifa BASIC, esta le permitía realizar modificaciones antes del vuelo aplicando un cargo por cambio de COP\$110.000, una tasa administrativa de COP\$20.000, además de las diferencias tarifarias correspondientes (...)

No obstante, y sin que esto implique asumir responsabilidad alguna por parte de la empresa, hemos procedido, en estricto apego a nuestra política de servicio, a realizar el reembolso de los COP\$565.900 a su LATAM Wallet N°710623241383. Desde allí, usted podrá retirar dichos fondos a través de una transferencia bancaria a su nombre. El plazo estimado para que esta transferencia se haga efectiva es de 3 a 7 días hábiles. (...)"

3. De acuerdo con las manifestaciones de la aerolínea nos permitimos señalar lo siguiente:

- En cuanto a la presentación del pasajero nos permitimos citar los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos - R.A.C. 3:

"3.10.2.20. Presentación del pasajero

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

Conforme a la normativa previamente citada y a lo indicado por la empresa, se tiene que la negación de embarque obedeció al hecho de que el usuario no realizó el **check-in** virtual o de forma presencial en el counter de la aerolínea, lo cual impidió la confirmación del vuelo y como consecuencia, la posibilidad de abordar. De acuerdo con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las condiciones del contrato de transporte aéreo, la obligación de realizar **check-in** recae exclusivamente en el pasajero, y su inobservancia constituye una causal válida para la negativa de embarque sin que ello genere responsabilidad o deber de compensación por parte de la aerolínea, al no configurarse un caso de denegación de embarque involuntario sino una pérdida del vuelo por incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del usuario.

No obstante, se evidenció que la aerolínea, a título de gesto comercial, procedió a reembolsar el valor pagado por el vuelo que el usuario no pudo

abordar, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad adicional y en atención a las políticas internas de atención y fidelización al cliente.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

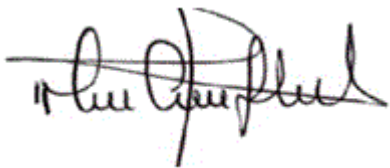
"ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también 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 de texto)

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Página | 3

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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

Copias:

Aprobado el: 18/marzo/2026 02:09:09 p. m.

Hash: CEE-5dbe67db8f5b157d19ac6e059ca53022d13cd501

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Liseth Carolina Bustamante Arrieta	lisethbustamante [27/enero/2026 09:00:39 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [18/marzo/2026 02:09:09 p. m.]