



Bogotá, octubre 14 de 2021

LATAM Colombia se permite informar:

Según la normatividad aeronáutica colombiana por requerimientos de seguridad, los niños mayores de 2 años deben volar en un asiento propio.

En el caso de la menor de 2 años y 10 meses, presentado en el vuelo Medellín - Cali, la tripulación al detectar que no viajaba en asiento propio informa al personal de aeropuerto. Este a su vez, ofrece a los familiares embarcarlos en el siguiente vuelo disponible en esta ruta para poder realizar todos los trámites requeridos para que la menor viaje en una silla asignada.

Sin embargo, ante la negativa se procede a realizar este proceso dentro del avión lo cual no corresponde al procedimiento establecido por la aerolínea para este tipo de casos. Ante esta situación se está revisando el caso internamente frente a la funcionaria y definiendo las acciones de mejora frente al equipo de aeropuertos.

LATAM Colombia estableció contacto con la familia para explicarle la situación y presentar sus excusas. LATAM tiene el más firme compromiso para que estas situaciones sean una oportunidad de aprendizaje y de mejorar día a día el entrenamiento de sus funcionarios, con el propósito de ofrecer el mejor servicio y atender las necesidades de nuestros pasajeros.