

Bogotá, *21-04-2020_S*

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro *20209100224481*



20209100224481

Señor(a)
Andrés Torres Mancipe
E-mail: no registra

Asunto: Respuesta a derecho de petición, con Radicado 20205320282172 del 07 de abril de 2020.

Con atento saludo, me permito dar respuesta al derecho de petición, remitido a esta Dirección, dentro del término legal, de la siguiente forma:

“A causa de la coyuntura actual del COVID19, me fue cancelado un vuelo que tenía con Avianca para el 23 de abril de vuelta a Alemania, donde vivo y tengo residencia como estudiante. Se entiende que la aerolínea debería reagendar el vuelo pues ya se tenía comprado el tiquete. Sin embargo, están ofreciendo un "bono" por el monto que ya se había pagado por el tiquete para reagendar y comprar el tiquete de nuevo, sin embargo, no existe ningún tiquete con el precio de mi anterior tiquete y para volar en la fecha más próxima posible me están pidiendo más de dos millones de pesos, lo cual es abusivo y no debería ser permitido pues viola mis derechos como consumidor, en particular mi derecho a obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, en este caso por el vuelo cancelado. Dada mi condición de estudiante no tengo la facilidad de pagar los recursos que ellos están exigiendo, por lo cual solicito su amable apoyo para saber si existe alguna opción legal de parte de la superintendencia o alguna forma de protección ante el consumidor. Mi código de reserva en Avianca es: OD4T2Y. (...)” (sic)

En consideración de los hechos establecidos, es pertinente mencionar que conforme con el numeral 3.10.2.13.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 3, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del tiquete, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas por causa de fuerza mayor.

La emergencia ocasionada por el COVID-19 en el país, generó que el Gobierno Nacional declarará el Estado de emergencia Económica, Social y Ecológica, con el fin de hacerle frente a la actual situación, conforme con el que implementó algunas medidas, entre las cuales se encuentra la suspensión de vuelos nacionales e internacionales, lo que generó para las compañías aéreas la imposibilidad de prestar sus servicios.

Por otra parte, mediante el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020 se dictaron medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura dentro del Estado de emergencia, Económica, Social y Ecológica, entre las que se destaca el tratamiento del reembolso a los usuarios de servicios aéreos.

En dicha norma se estableció que cuando un usuario hiciera ejercicio del derecho de retracto, desistimiento o cualquier otra circunstancia que produzca el reembolso de dinero en favor de los pasajeros, las aerolíneas podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma.

1

De acuerdo con lo anterior, las aerolíneas podrán adoptar diferentes mecanismos para hacer efectivo el reembolso a los pasajeros cuando este sea procedente.

De esta forma se da respuesta a la petición por usted presentada.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Margaret Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carmen Elena Paz Moreno