



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Cuentos sobre transporte
para niñas, niños y adolescentes.



Un reclamo para Volar



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

Escrito por:

Héctor Gustavo Monroy Cadavid

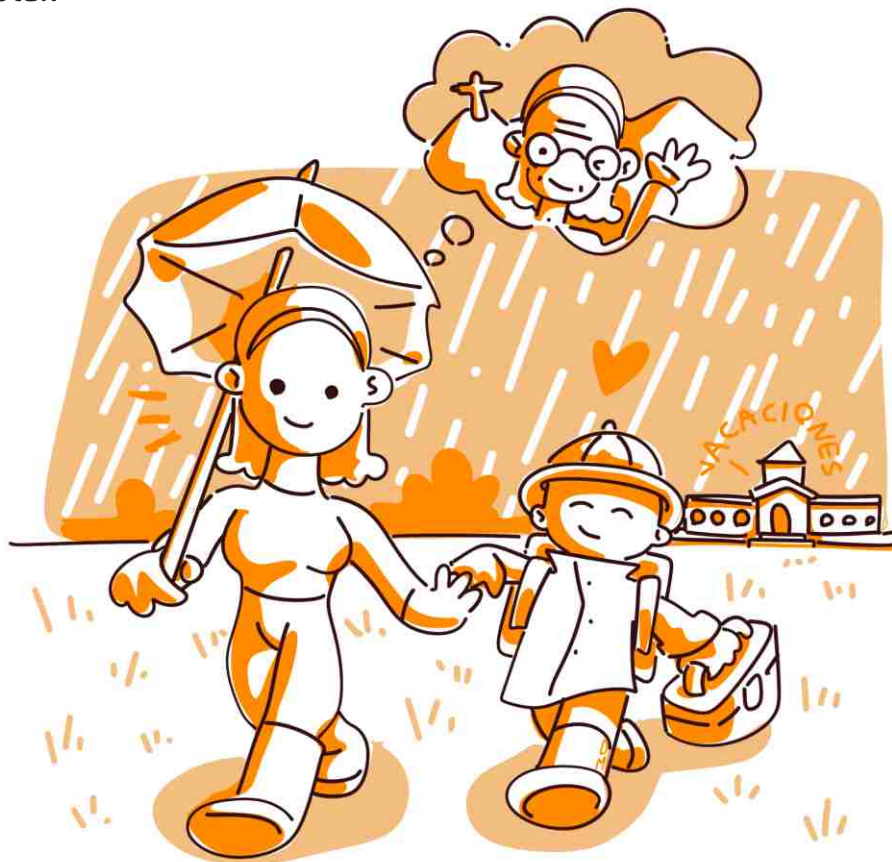
Ilustrado por:

David Leonardo Mayorga Henao





Lucía quiere planear sus próximas vacaciones a Cali, quiere visitar a su mamá y va a aprovechar que **Pedrito**, su hijo, termina el año escolar.



Desea con toda su alma salir del frío de Bogotá, sacar a su hijo del encierro y llevarlo a jugar con sus primos.

- Pedrito ven acá ¿Te acuerdas que te dije que pronto iríamos a visitar a la abuela? Bueno, por fin me dieron vacaciones en el trabajo y vamos a Cali el próximo mes.

- Nooo ¿En serio? Mami que alegría ¿Y en qué nos vamos a ir? ¿Cuándo es? ¿Alistamos maletas?



- Calma, calma. La idea es salir el 3 de julio, más o menos en veinte días. Y acá viene la otra sorpresa... vamos a ir en avión.

- ¡Ay mami! No lo puedo creer, me encanta.

- Yo sé. Nunca hemos viajado en avión, esta va a ser nuestra primera vez.



Emocionados por lo que sería su primera experiencia de viaje en avión, madre e hijo encienden el computador para comprar los tiquetes por internet.



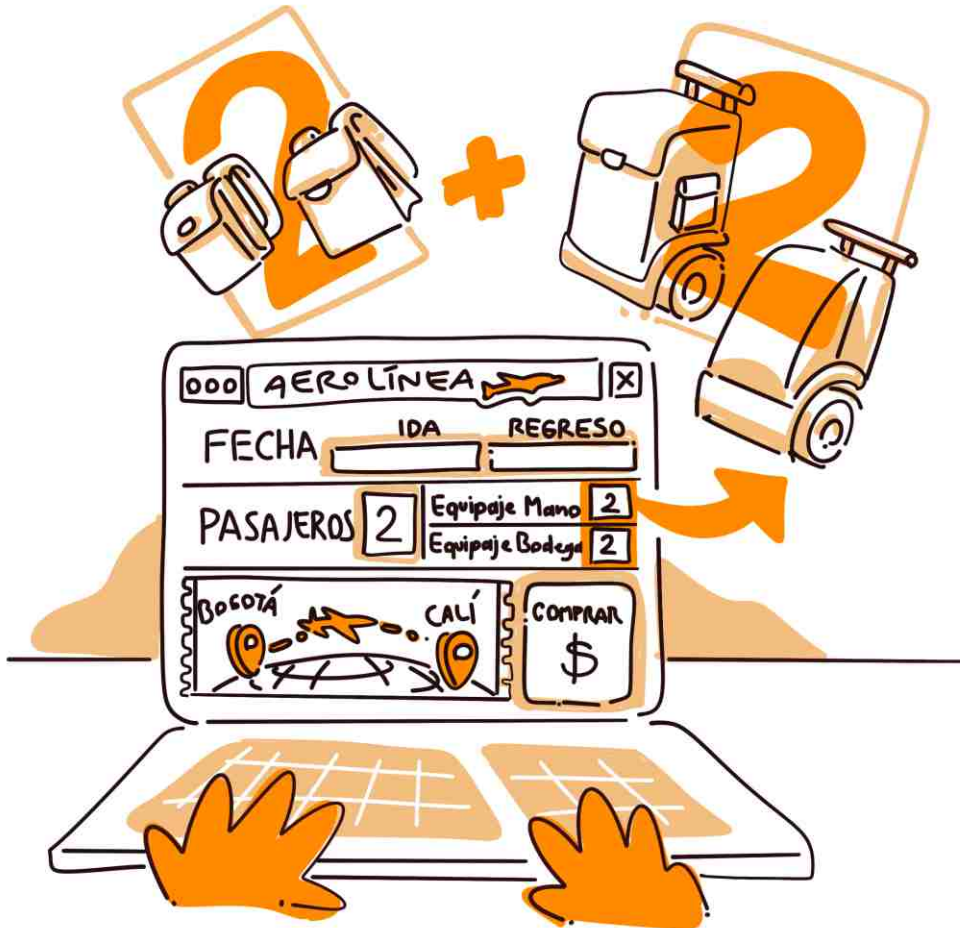
Pero... nunca habían comprado tiquetes, no sabían por donde empezar.

Por fortuna Pedrito siempre fue muy bueno con la tecnología y el internet.

- Mamí es sencillo, hay que ir a las páginas de las aerolíneas y ahí se puede buscar el lugar a donde vamos a ir, ponemos la ciudad donde estamos, y listo.



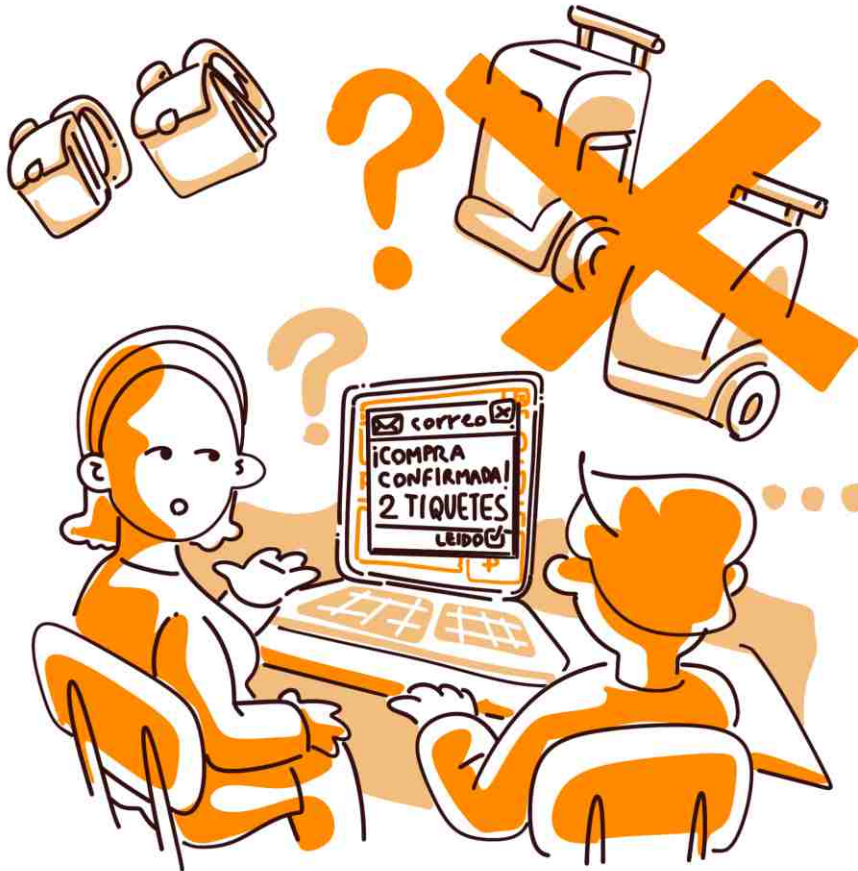
- Pedrito, pero hay que poner las fechas.
- Si señora, ponemos fecha de ida y de regreso.
- Mami, mami y ¿Cuánto tiempo vamos a estar en Cali?
- Unos 20 días Pedrito.



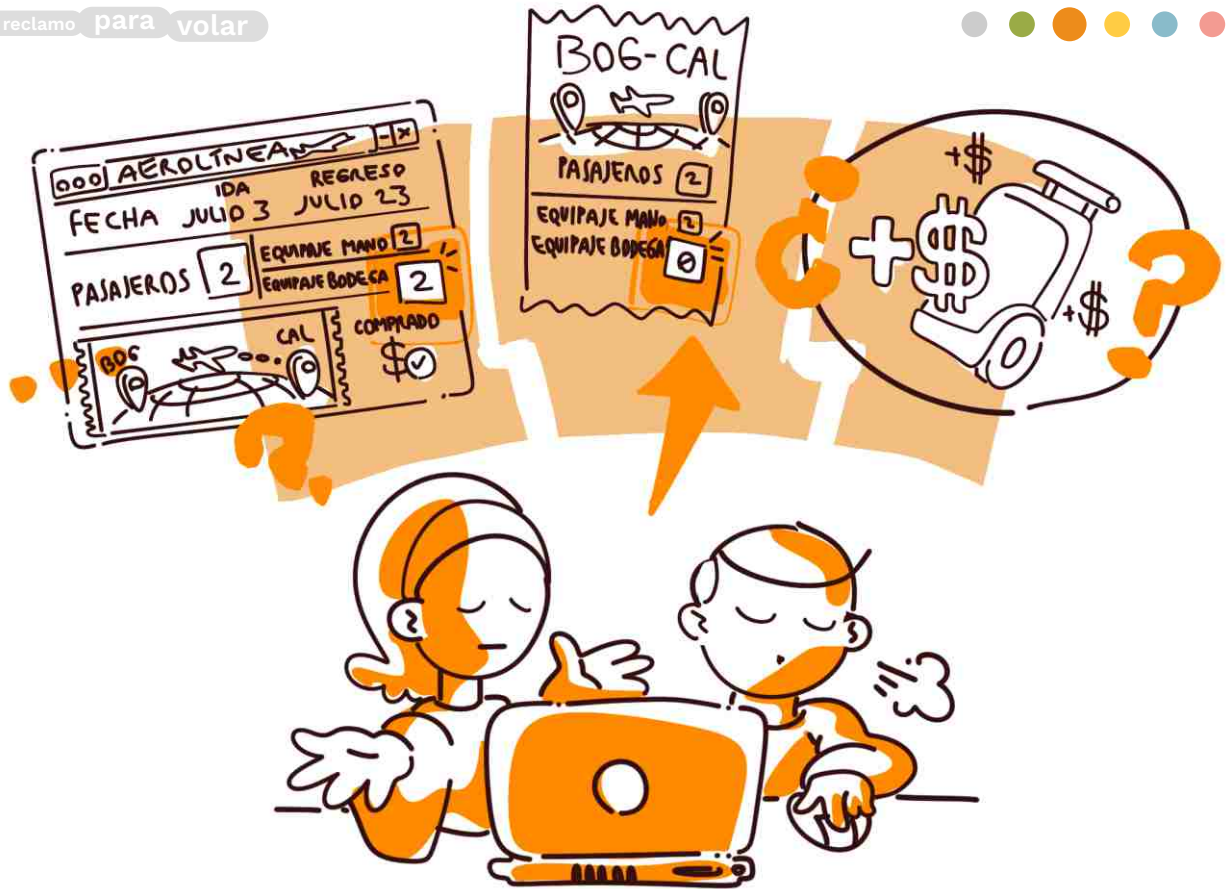
- Entonces hay que llevar mucha ropa mami.
- No solo ropa Pedrito, tu abuela me pidió unas telas que solo venden acá, para hacer unos vestidos, entonces vamos a ir con mucha maleta.
- Aquí dice que podemos llevar dos maletas cada uno. Dice "de mano" y "bodega".

Después de haber comprado los tiquetes, Pedrito y su mamá recibieron un correo electrónico de confirmación.

Por fin iban a viajar en avión y a volar como siempre lo habían soñado.



Al leer las condiciones del servicio, que la aerolínea les envió al correo, se dieron cuenta de que solo les permitían viajar con un equipaje de mano, un equipaje muy muy pequeño en el que no les cabría la ropa que pensaban llevar y mucho menos las telas que la abuela había encargado.



- Pero...no puede ser, yo leí que teníamos derecho a dos equipajes cada uno.
- Si mami, yo sé. Yo también leí lo mismo ¿Y ahora qué hacemos?
- Ahí dice que podemos comprar equipaje adicional, pero no me parece justo. Estoy segura de que eso no fue lo que compramos.
- ¿Qué hacemos?
- Pedrito ayúdame a buscar si hay algún número de contacto donde podamos reclamar.

Lucía y Pedrito encontraron un número de teléfono de la aerolínea pero nadie respondió, así que decidieron escribir al correo electrónico de donde recibieron los tiquetes.

Por fortuna aún disponían de tiempo, pues el viaje a Cali sería dentro de veinte días.



Pasaron 5 días y la aerolínea aún no respondía el correo electrónico, por lo que Lucía pensó que sería buena idea quejarse ante alguien más, pues su amiga del trabajo le dijo que la **Superintendencia de Transporte** es una entidad que protege a todos los usuarios de este servicio.



Lucia ingresó a la página web de la Superintendencia de Transporte para quejarse, pero en ese momento recibió un nuevo correo electrónico de la aerolínea en donde le ofrecía excusas por el inconveniente presentado.



Se presentó un error en la confirmación de la reserva y efectivamente la tarifa que Lucia y Pedrito adquirieron incluía un equipaje de bodega para cada uno.



Lucía y Pedrito se pusieron muy felices porque nada iba a interrumpir su deseo de viajar en avión, de tener unas vacaciones y de visitar a su familia.