

Bogotá, 04-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100282421**

Fecha: 04-05-2022

Señor

Andrés Antonio Avila Moreno

aavilamoreno@yahoo.es

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20205320262782 del 26 de marzo de 2020.

Respetado señor Avila:

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con los radicados del asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A – Avianca o Avianca S.A, y de la cual le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. Conforme a la queja interpuesta por el usuario, a través de los radicados No. 20209100402931 y 20209100324201, se realizó requerimiento de información a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A – Avianca o Avianca S.A, la cual emitió respuesta con radicado No. 20205320531102, y de cuya información se determinó que los términos y condiciones de los tiquetes adquiridos mediante la reserva MQFYIJ, son no reembolsable, penalidad por cambios más diferencia y no endosable.

Así mismo que el día 13 de marzo de 2020, el pasajero se contactó con la aerolínea intentando realizar un cambio bajo la política cero pesos \$0, cuya cobertura no beneficiaba sus tiquetes, y por el contrario procedía el cobro de penalidad y/o diferencia tarifaria, toda vez que para la fecha aún no existía restricción completa en el sector aéreo.

De otro lado también se evidencia que el usuario al rechazar los valores que se requerían para hacer el cambio tampoco realizó otra solicitud.

2. Que el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento.

3. Que a partir de ello, se expidieron diversos actos administrativos con el fin de conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, dentro de los que encontramos relevantes los siguientes por afectar directamente el sector transporte:

3.1. El Decreto 439 de 20 de marzo de 2020 en su artículo 1 suspendió el desembarque con fines de ingreso o conexión en territorio colombiano de pasajeros provenientes del exterior, por vía aérea.

2.2. El Decreto 457 de 22 de marzo de 2020 ordenó el aislamiento preventivo y obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, y particularmente en su artículo 5 decretó la suspensión de transporte doméstico por vía aérea por el mismo periodo de tiempo del aislamiento.

3.3. El Decreto 482 del 26 de marzo de 2020 en consideración a la afectación del transporte aéreo, estableció en su artículo 17 lo siguiente:

"Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, 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 aerolínea."

3.4. Actualmente, la emergencia sanitaria se encuentra prorrogada hasta el 30 de abril del año 2022 según se dispuso en la Resolución No. 304 del 23 de febrero de 2022.

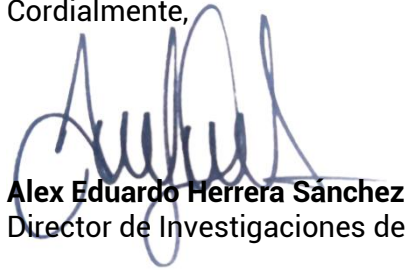
4. Frente al caso en concreto, y toda vez que las medidas frente a la restricción de vuelos fueron adoptadas con posterioridad a la fecha de solicitud de cambio de itinerario del pasajero, y que a la fecha las aerolíneas no habían tomado medidas internas frente a las inminentes cancelaciones de sus itinerarios; esta Dirección no encuentra irregularidad frente al cobro de valores adicionales en la pretensión del usuario, toda vez que estos se ajustaban los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

Ahora bien, de haberse solicitado el cambio con posterioridad al cierre de la operación aérea, seguramente no habría lugar al pago de penalidad pero si de diferencia tarifaria segundo el nuevo itinerario seleccionado o de otra forma haber recurrido a la excepcional figura del reembolso, amparado en el citado Decreto 482 de 2020.

5. Concluido lo anterior, y al no evidenciarse ninguna conducta que vulnere los derechos de los pasajeros como usuarios del transporte aéreo, la suscrita Dirección se abstiene de adelantar cualquier acto administrativo sancionatorio en contra de la aerolínea Avianca y en consecuencia ordena el archivo de su queja.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Arias