

Bogotá, 27-12-2021

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20219100973971
20219100973971

Señor(a):
Mayra Alejandra Duran Amaya
Correo: y.angelicadura@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con Radicado No. 20205320348842 del 12 de mayo de 2020.

Respetada señora:

Respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual pone en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea United Airlines Inc, y frente a 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 contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

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

1. De acuerdo con el radicado en asunto, indica la usuaria que:

“...EL 5 de abril se efectua cambio de boleto de boleto, llega correo indicando que hay \$0 valor por cambio, por cobros, por impuesto, ifnormacion que llega al correo y que vuelve a llegar el día 12 de mayo se reitera que el tiquete el cambio no tuvo valor adicional por ningun conceto:

TIQUETE COMPRADO EN PESOS COLOMBIANOS EN LOS DOS CORREOS DE UNITED NO SE INFORMA NINGÚN CAMBIO, SIN EMBARGO DE MANERA ARBITARIA, SIN INFORMACIÓN, NI AUTORIZACIÓN SE REALIZA UN DÉBITO POR VALOR DE \$610.780 de mi tarjeta de crédito Pese a que como se evidencia en las fotografías el valor es \$0 información que envía united, mi tiquete fue comprado y pagado en su totalidad en pesos al banco previo al cambio. en llamada del día 12 de mayo a la linea United a las desde 4.30 pm a 6 om reiteran que no se realizo ningún cobro por cambio de tarifa que es responsabilidad del banco el cobro arbitrario, el banco me dice que es responsabilidad de United. United quien realizo cobro arbitrario sin autorización ni informar , me envían correo hoy 12 de mayo en el cual reiteran que no hay cambio de tarifa ni valor adicional. sin embargo me estafan con la suma ya mencionada \$610.780 Se coloca queja en la pagina de United con respuesta negativa Solicito el reintegro del valor estafado sin informarme ni autorizarlo...” (Sic)

2. Mediante el radicado No. 20209100563721 del 28 de octubre de 2020 y 20219100286011 del 10 de mayo de 2021, esta Dirección realizó requerimiento de información sobre lo manifestado en su queja, a la aerolínea United Airlines Inc – Sucursal Colombia, la cual efectuó respuesta con radicado ¹ No. 20215340807282 del 14 de mayo de 2021, manifestando que la usuaria Mayra Duran realizó

reserva y compra de boleto para la ruta Bogotá- Newark, fecha de viaje 06 de febrero 2020 y Newark-Toronto, fecha de viaje 10 de mayo de 2020, a través de la página de internet de United por valor 1.926.070 COP.

United modificó la reserva CL0379, de acuerdo con el proceso realizado vía web por la Sra. Mayra Alejandra Duran Amaya, el día 05 de abril 2020, a través de la página de internet de United, para viajar en la ruta Newark – Toronto el día 09 de agosto de 2020, por un valor del nuevo boleto de 2.536.850COP; el recibo de confirmación del cambio de la reserva, indica que no se generó cobro por modificación de fecha e itinerario. Sin embargo, el valor total del nuevo boleto, se discrimina en el total del recibo del nuevo boleto.

Como quedó confirmado el cambio, el sistema reconoció la diferencia entre el valor del boleto original por 1.926.070COP y el nuevo boleto nuevo 2.536.850COP, por 610.780COP, debitando dicho valor de la forma de pago del primer boleto emitido. United gestionó el anterior cambio, validando por error del sistema de la página web, que no se tenía diferencia, por lo cual se procedió al reembolso del cargo de 610.780COP cargado a la tarjeta de crédito finalizada en 1008. Dicho reembolso se realizó el día 13 de mayo 2021, el cual se debió ver reflejado dentro de los 7 a 10 días hábiles a tal fecha.

3. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

«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 del texto original).

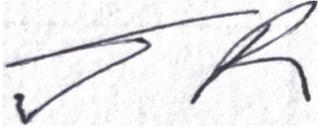
4. Que de conformidad con la indagación preliminar adelantada, se corroboró que pese a que hubo un error en la información entregada a la usuaria, la aerolínea vigilada se retractó de la misma y realizó el reembolso del valor adicional cobrado.

En consecuencia, la suscrita entidad se abstiene de adelantar cualquier acto o investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de la aerolínea United Airlines Inc, toda vez que la situación presentada no se encuentra enmarcada como una vulneración a los derechos de los usuarios del transporte aéreo; en consecuencia, se procede con el archivo de la queja.

2

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios 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,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias